Barbara Berckhan

autora de *Como se defender de ataques verbais*

A arte de se fazer RESPEITAR

Maneiras inteligentes
de expressar seus desejos
e estabelecer limites

SEXTANTE

A arte
de se fazer
RESPEITAR

BARBARA BERCKHAN
autora de *Como se defender de ataques verbais*

A arte de se fazer RESPEITAR

Maneiras inteligentes
de expressar seus desejos
e estabelecer limites

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

A arte de se fazer respeitar consiste em manter a calma, agir com dignidade e se expressar de maneira clara, sem atacar ninguém verbalmente. Em vez de dar gritos exaltados, aja com determinação e elegância. Em vez de ficar mudo, comunique-se claramente a fim de evitar mal-entendidos.

Neste livro apresento cinco estratégias simples e eficazes para conseguir que os outros o respeitem sem que isso seja um sacrifício. As pessoas seguras de si certamente as colocam em prática para se impor aos outros. Se você também é autoconfiante, é bem provável que já as utilize, mesmo que inconscientemente.

Nos últimos 12 anos trabalhando como especialista em comunicação, descobri essas estratégias de autoafirmação e as usei para elaborar um guia prático. Os comentários dos meus alunos me ajudaram a aperfeiçoá-las, tornando-as ainda mais úteis.

Gosto de ser prática tanto em meus cursos quanto em meus livros, por isso dou preferência a instruções claras. Neste livro explicarei detalhadamente em que consiste a autoafirmação. Você aqui encontrará receitas para cada uma das cinco estratégias, além de sugestões de frases que poderá usar para se expressar e as formas mais eficazes de fazer isso.

Caberá a você transformar essas estratégias e adaptá-las à sua realidade. Se, por exemplo, você é tímido e não costuma levantar a voz, provavelmente se expressará com mais suavidade. Ao contrário, se você tem tendência a ser duro quando se dirige a alguém e a discutir com frequência, certamente agirá de maneira mais ousada e contundente do que proponho neste livro. Mas nada disso é problema. Nos diversos capítulos você encontrará sugestões e incentivos, e não dogmas incontestáveis. Que tal se inspirar com as minhas propostas e adequá-las a seu próprio estilo, fazendo delas um hábito e tornando-as parte da sua personalidade? Agindo com naturalidade, sem exageros, mantendo a calma e a segurança, você conseguirá ser espontâneo e convincente.

Você logo perceberá que as cinco estratégias estão estreitamente ligadas. A primeira tem a ver com sua linguagem corporal e a impressão que você transmite aos outros. A segunda o ensina a expor seus desejos de maneira incisiva, dizendo claramente o que quer. Com a terceira estratégia você conseguirá dizer “não” sem dificuldade, aprendendo a impor limites e a manter os outros sob controle. Se suas negativas ou seus desejos não forem bem recebidos por seu interlocutor, você terá que ser enérgico para fazer valer sua vontade, lançando mão de outra estratégia: a da obstinação educada. E, para terminar, conhecerá a quinta estratégia, que certamente é a mais importante: a autoconfiança ousada, sempre necessária.

Espero que as dicas e os exemplos apresentados neste livro o ajudem a mudar sua maneira de agir, de modo que você passe a ser respeitado em todas as situações do dia a dia.

A PRIMEIRA ESTRATÉGIA NA ARTE DE SE FAZER RESPEITAR: A POSTURA RÉGIA

Todas as pessoas observam sua linguagem corporal, o analisam e fazem uma ideia de como você é. Elas o avaliam antes mesmo de você falar qualquer coisa, e isso costuma acontecer de maneira inconsciente, ou seja, automaticamente.

A linguagem corporal expressa seu estado de espírito.

Nossa mente examina de imediato se a pessoa que está diante de nós é forte e ameaçadora ou fraca e inofensiva. Nos primórdios da humanidade, essa avaliação automática era muito importante para distinguir depressa um amigo de um inimigo. Mas a primeira impressão continua a ser fundamental hoje em dia. Ainda analisamos os outros e não só para saber se são perigosos, mas também para ver se estão tensos, nervosos ou inseguros. E se a pessoa com quem interagimos demonstra interesse por nós, observamos se ela é verdadeiramente cordial ou se só aparenta sê-lo.

Esse processo transcorre sem que nos demos conta dele e não costuma ter maiores consequências. E daí se o sujeito ao nosso lado no metrô estiver nervoso ou se não lhe despertarmos interesse? Desde que ele não nos trate de maneira agressiva, pouco importa o que os gestos dele transmitem.

Mas numa entrevista de trabalho ou quando pedimos algo a algum colega, a linguagem corporal desempenha um papel muito importante.

O QUE DIZEMOS SEM PALAVRAS

Durante conversas importantes, preste
atenção à sua linguagem corporal.

Imagine-se na seguinte situação: em uma reunião, você tenta convencer seu diretor de que é a pessoa ideal para o novo cargo de gerente do departamento. Cético, ele lhe pergunta se você se considera capacitado para assumir as responsabilidades e dar conta dos desafios inerentes à função. Você responde, convencido: “Mas é claro!” E, em seguida, fala de sua experiência e de suas aptidões. O problema é que você não está consciente de sua linguagem corporal e não percebe que se encolheu ligeiramente na cadeira, contorcendo os dedos com nervosismo. Além disso, você fala olhando para o chão. No entanto, seu chefe repara no seu modo de agir. Ele escuta o que você diz ao mesmo tempo que capta os sinais que o seu corpo transmite. É assim que ele forma uma ideia de você. E, por mais convincentes que tenham sido suas palavras, você terá dado a ele a impressão de que é inseguro. O chefe desconfiará, questionando-se se você de fato é capaz de ocupar um cargo gerencial. Com isso, é bem provável que você receba um “não” como resposta.

Sua linguagem corporal revela se você é
uma pessoa segura de si ou não.

Essa situação também pode ocorrer durante uma entrevista de trabalho ou em qualquer outra ocasião em que você precise se impor e se fazer respeitar. Se estamos nervosos ou ansiosos, logo deixamos escapar algum sinal de insegurança por meio da linguagem corporal. E, como na maior parte do tempo não estamos conscientes dela, muitas vezes não nos damos conta de que emitimos esses sinais. Mas nosso interlocutor os percebe e reage a eles.

Uma linguagem corporal que expresse segurança o ajudará a se fazer respeitar em praticamente todas as situações. Se no meio de uma conversa você não se lembrar de um detalhe ou perder o fio da meada, não terá problema, desde que transmita segurança e autoridade, pois assim seu interlocutor não irá reparar em seus lapsos de memória. Mas se você se senta curvado e mexe na roupa constantemente, nem mesmo o discurso mais perfeito passará uma boa impressão. E isso porque, instintivamente, acreditamos mais na linguagem corporal do que no que está sendo dito.

Sua capacidade de parecer convincente e verossímil
depende, em grande parte, de sua linguagem corporal.

Desenvolvi uma estratégia que o ajudará a utilizar a linguagem corporal de maneira consciente: a postura régia.

Com ela você conseguirá:

- Fazer-se ouvir e ser levado a sério.
- Parecer seguro de si, mesmo que esteja inseguro.
- Aumentar sua credibilidade.
- Falar com tranquilidade e de modo convincente.
- Reforçar sua autoconfiança e reduzir o nervosismo.
- Pensar melhor durante as conversas e responder mais prontamente.

Duplamente útil, a postura régia tem como objetivo transmitir a seu interlocutor uma impressão de autoridade ao mesmo tempo que faz com que você se sinta mais seguro porque passou a adotá-la de maneira consciente.

A postura régia também lhe proporciona
segurança interior.

Como fica sua aparência quando você está inseguro?

Que postura você adota normalmente quando se sente inibido, tímido ou nervoso? Quando está tenso ou com medo, como você demonstra esses sentimentos?

Na lista a seguir você encontrará os sinais mais frequentes de insegurança e talvez identifique um ou outro em si mesmo.

A linguagem corporal dos inseguros

- Costumam manter as costas curvadas e o peito um pouco afundado. Com essa postura, algumas pessoas dão a impressão de serem mais baixas e mais magras do que de fato são, tanto de pé quanto sentadas.
- Raramente, ou nunca, fazem contato visual.
- Com frequência levantam um pouco os ombros.
- Quase não mexem a cabeça e costumam fixar o olhar numa única direção. Às vezes dão um sorriso exagerado, como se quisessem agradar o outro, ou mordiscam o lábio, demonstrando insegurança.
- Quando estão de pé, costumam colocar o peso do corpo sobre uma das pernas e cruzar a outra, seja pela frente ou por trás.
- Projetam os ombros ligeiramente para a frente, o que dificulta a respiração e faz sua voz soar mais fraca e apressada.
- Além de todas essas atitudes, as pessoas inseguras costumam mexer em joias ou acessórios que estejam usando. Elas também têm o hábito de alisar a roupa, se balançar, mudar várias vezes de posição na cadeira, passar as mãos pelo cabelo e apertar constantemente o botão da caneta.

Após ler esses tópicos, talvez se dê conta de que, de vez em quando, você transmite algum desses sinais de insegurança. Se isso acontecer, não pense que a insegurança é um defeito nem

julgue a si mesmo. É normal ficar nervoso ou inseguro às vezes, e essa situação é passageira.

Pode até ser que você perceba que emite alguns desses sinais mesmo sem estar inseguro. Talvez enrole uma mecha de cabelo, toque os brincos ou curve ligeiramente as costas quando se senta, pois esses são hábitos que você adquiriu em algum momento e simplesmente os repete de modo automático, em qualquer ocasião. Isso prova que a linguagem corporal também se compõe, em parte, de manias e costumes que as pessoas vão criando ao longo da vida.

No início de uma conversa, tente não se mover tanto,
pois isso dá a impressão de que você está nervoso.

Isso não exigirá de você muito esforço, não se preocupe. Basta controlar suas manias ou seus cacoetes, transmitindo autoconfiança e controle à pessoa com quem está falando.

COMO SENTAR-SE, FICAR DE PÉ E CAMINHAR COM SEGURANÇA

Nas páginas a seguir, apresento duas maneiras possíveis de adotar uma postura régia. Na primeira descrevo em detalhes como você pode mudar sua linguagem corporal. A segunda maneira é um passo a passo resumido para ajudá-lo a adotar essa postura em questão de segundos. Recomendo que você leia com atenção cada uma dessas estratégias e coloque as duas em prática.

Estratégia de autoafirmação: a postura régia

1. Não se encolha nem fique curvado

Para que sua linguagem corporal expresse segurança, você deve manter a postura ereta. Ao sentar-se, não se encolha na cadeira nem se sente na beirada. O ideal é que você fique confortavelmente acomodado.

2. Mantenha-se erguido e centrado

Quando estamos nervosos ou estressados, costumamos levantar os ombros, quase como se nos protegêssemos de um possível golpe na nuca. Com o tempo, essa má postura enrijece sua musculatura e provoca dores no pescoço e na cabeça. Portanto, abaixe os ombros e evite curvá-los para a frente, como se afundasse em si mesmo. Assim você demonstrará ser uma pessoa segura de si. Quando estamos preocupados, tendemos a dirigir o olhar para uma só direção. Para não deixar que isso aconteça, mantenha sempre a cabeça erguida e mexa-a com naturalidade. Olhe ao redor e gire a cabeça para um lado e para outro. Ponha os braços e as pernas numa posição cômoda, sem cruzá-los ou deixá-los muito abertos ou colados ao corpo. Quando estiver sentado, recomendo que seus pés fiquem apoiados no chão.

3. Evite os gestos que indicam nervosismo

Fique atento para não fazer gestos que passem a ideia de que você está nervoso, ainda mais no início de uma conversa. Por exemplo, se você tem tendência a ficar balançando o pé, é melhor não cruzar as pernas. Se costuma ficar mexendo no relógio ou passando a mão no cabelo, leve consigo um bloco ou uma agenda em que possa fazer anotações, mantendo assim as mãos ocupadas. Escolha uma roupa que não amarrote com facilidade e que lhe caia bem, pois assim você não sentirá necessidade de ajeitá-la com frequência.

4. Mantenha contato visual e permaneça relaxado

Fite seu interlocutor, mas desvie o olhar de vez em quando, já que olhar fixamente para uma pessoa por muito tempo também é sinal de insegurança. Portanto, recomendo que sustente o olhar sempre que disser algo importante e convincente. Mas, de vez em quando, é bom desviar os olhos para outra coisa. Isso não deve exigir muito esforço ou parecer artificial. A postura régia requer pouca força muscular e deve ser digna e serena. Assim, permaneça ereto, mas não enrijeça os músculos desnecessariamente. Respire fundo várias vezes.

A estratégia seguinte apresenta a postura régia de forma resumida. Para que pareça natural, é importante que você repita com frequência os exercícios a seguir. Pratique em casa, quando estiver no ônibus, fazendo compras ou em qualquer outra situação do dia a dia. Quando achar que já a praticou o bastante, adote sua própria postura régia nos momentos importantes.

Estratégia de autoafirmação: postura régia de forma resumida

Quando estiver sentado

- Ocupe todo o assento. Não se encolha num canto nem se sente na beirada.
- Mantenha as costas eretas e, se quiser, apoie-se no encosto.
- Endireite os ombros e abaixe-os um pouco.
- Não cruze as pernas. Ponha os dois pés no chão e não os esconda debaixo do assento.
- Não cruze os braços. Apoie-os relaxadamente nos braços da poltrona ou coloque as mãos sobre as pernas. Segurar uma pasta ou uma agenda também pode ser uma boa ideia.
- Evite gestos que indiquem seu nervosismo e não se encolha.
- Mantenha contato visual com seu interlocutor, mas não olhe para ele o tempo todo.
- Respire relaxadamente e transmita segurança de maneira natural.

Quando estiver de pé

- Deixe as costas eretas.
- Endireite os ombros e abaixe-os um pouco.
- Mantenha a cabeça erguida, sem enrijecê-la, e mova-a com naturalidade.
- Descanse comodamente sobre as duas pernas.
- Deixe os braços estendidos e relaxados, evitando cruzá-los no peito. Segurar uma pasta ou uma agenda na mão pode ajudá-lo a permanecer nessa posição.
- Evite gestos que denotem nervosismo e não se encolha.
- Mantenha contato visual com seu interlocutor, mas não olhe para ele o tempo todo.
- Respire relaxadamente e transmita segurança de maneira natural.

Quando estiver caminhando

- Não corra nem caminhe apressadamente. Caminhe como se fosse um rei ou uma rainha. Mova-se com calma e serenidade.
- Mantenha a cabeça erguida.
- Relaxe os músculos do rosto.
- Endireite os ombros e abaixe-os um pouco.
- Movimente os braços com naturalidade.

MOSTRE SEGURANÇA DE MANEIRA NATURAL

Você vai perceber como esta estratégia de autoafirmação é simples e clara assim que a colocar em prática. Na verdade, você só precisa eliminar todos os hábitos e comportamentos que o diminuam ou o rebaixem, libertando-se do nervosismo e da ansiedade. Ao fazer isso, você irá resgatar algo que sempre teve: sua postura natural. Dessa maneira, você conseguirá se manter centrado e transmitir segurança.

A postura régia não é artificial nem exagerada. É apenas a que você adota quando está completamente seguro de si.

Quando começam a praticar essa técnica, as pessoas tendem a exagerar, esforçando-se além da conta, o que faz a postura parecer um pouco forçada. Com isso, ficam como soldadinhos de chumbo prendendo a respiração e permanecendo imóveis. Tente encontrar um meio-termo, mantendo-se ereto sem se enrijecer demais. Portanto, enquanto estiver de pé ou caminhando, relaxe, mas não abandone a postura.

Ao adotar a postura régia, mantenha o corpo ereto mas

relaxado, transmitindo segurança de maneira natural.
Com ela, você descobrirá uma determinação serena e a
capacidade de se superar constantemente. Sentar-se ou
ficar de pé majestosamente garante que você esteja sempre
com uma postura digna, mostrando que é respeitável.

NUNCA MAIS SE SINTA INTIMIDADO

Quando vai a um restaurante mais sofisticado ou a uma loja luxuosa, você algumas vezes se sente deslocado? Se sua resposta for “sim”, não se preocupe: você não é a única pessoa a se sentir assim. Isso também acontece comigo. É automático: assim que entro no local, sempre me vem aquela sensação de que não estou vestida adequadamente. Acabo ficando insegura. Em vez de se deixar dominar pela ansiedade, sugiro que você aproveite essas ocasiões para praticar sua postura régia.

Quando se sentir intimidado, adote a postura régia.

TRANSFORME-SE

Nadine tinha 26 anos quando a conheci num dos meus cursos de autoafirmação. Era uma daquelas pessoas que a princípio não se destacam na turma. Percebi que ela tinha dificuldade em olhar para os outros quando falava de si mesma. Ficava afundada na cadeira, como se estivesse se encolhendo, e, enquanto falava, parecia nervosa e se remexia o tempo todo, tentando fugir da situação.

As pessoas que transmitem insegurança e nervosismo por
meio da linguagem corporal não costumam ser levadas a sério.

Nadine estava cansada de ser tratada como criança pelos colegas de trabalho. Além de ser a mais nova da empresa, sua postura acanhada e insegura contribuía para que eles não a levassem a sério. Quando se inscreveu no meu curso de autoafirmação, seu objetivo era aprender a mudar sua atitude e se livrar dessa imagem.

No primeiro dia do curso nos dedicamos a analisar a linguagem corporal que expressa segurança. Quando apresentei a técnica da postura régia, Nadine logo se mostrou interessada e passou a colocá-la em prática imediatamente. Ela se ergueu na cadeira, esforçou-se para encarar os demais participantes e começou a caminhar pela sala com a cabeça erguida, andando de maneira confiante e segura. Ela estava tão segura de si que dava a impressão de ser uma profissional bem mais experiente – sua postura era a de uma executiva. Com as técnicas certas, em apenas uma manhã Nadine desenvolveu seu próprio estilo de postura régia e se transformou numa esplêndida rainha.

Todos nós temos nosso próprio estilo
ao adotar a postura régia.

O respeito que você transmite estimula os
outros a lhe tratarem de maneira digna.

A LINGUAGEM CORPORAL COMPLACENTE

Há pessoas que, ao longo da vida, se acostumaram a uma linguagem corporal complacente, que é um misto de cortesia com uma postura um tanto submissa, com constantes gestos afirmativos com a cabeça. Diante dessa atitude, a pessoa com quem está interagindo pensa que você fará o que ela lhe disser, sem hesitar.

Uma linguagem corporal excessivamente complacente
costuma expressar desamparo e submissão.

Não se deve confundir essa complacência submissa com amabilidade. Ser amável não significa que você não possa agir com determinação ou se fazer respeitar. Um sorriso amável pode expressar otimismo e até confiança. Um sorriso complacente, ao contrário, demonstra fragilidade e condescendência exageradas.

Agir de modo submisso significa que desprezamos a nós mesmos e valorizamos nosso interlocutor além da conta, colocando-o num pedestal e deixando que nos domine.

Se nossa postura é sempre complacente e submissa,
tratando nosso interlocutor com deferência excessiva,
corremos o risco de não manifestar nossas opiniões e
não fazer valer nossos pontos de vista nas conversas.

É muito comum observar essa postura submissa nas mulheres. Não faz muito tempo, as meninas eram educadas para que fossem sempre carinhosas e complacentes, nunca questionassem nada e não se recusassem a fazer o que lhes era pedido. Para algumas, esse comportamento se tornou tão automático que, mesmo depois de chegarem à idade adulta, elas continuaram a adotá-lo.

COMPLACENTES DEMAIS PARA DIZER “NÃO”

Se sua linguagem corporal indica automaticamente “sou agradável e carinhosa”, você pode ter problemas, sobretudo quando quiser se fazer respeitar.

Conheça a história de Julia. Ela sorria para todo mundo e era uma boa ouvinte, mostrando-se sempre atenciosa e compreensiva. Porém, como muitas mulheres educadas e complacentes, Julia tinha dificuldade em dizer “não” aos outros.

No trabalho, por exemplo, um de seus colegas constantemente repassava a ela algumas de suas tarefas, sobrecarregando-a. Ela tinha o costume de deixar a porta da sala aberta, o que ele sempre interpretava como um convite para entrar e puxar papo. Mas o objetivo dele, na verdade, era pedir que ela lhe fizesse algum favor. E Julia quase sempre atendia aos seus pedidos.

Pessoas complacentes e submissas acabam
sendo pegas desprevenidas.

Esse colega reclamava que, mais uma vez, seu chefe lhe soterrara de trabalho e, por isso, ele precisava dela para cumprir a tarefa no prazo estipulado. Ele dizia que ela era a única na empresa que o entendia e que não pensava só em si mesma, pois estava sempre disposta a ajudá-lo. Com seus sorrisos e seu jeito sempre agradável, Julia se mostrava compreensiva. Antes mesmo de abrir a boca para responder, sua linguagem corporal já tinha dado sinais de que ela havia concordado.

Pouco depois de se livrar das próprias atribuições despejando o trabalho em cima de Julia, o colega se despedia dela, agradecendo-lhe por ajudá-lo novamente.

É mais importante ser respeitado do que agradar os outros.

Julia tentava dizer alguma coisa, mas o colega já tinha deixado o trabalho sobre sua mesa, e ela sentia que não poderia deixar de atender ao pedido dele. Na verdade, pensava que o que ele tinha pedido não era tão complicado assim. Ela podia interromper os próprios afazeres e depois retomá-los. Além disso, achava que não valia a pena confrontá-lo nem relatar esse tipo de situação a seu superior.

É claro que não há nada de errado em ajudar os outros. A questão é que, se você for bonzinho demais e nunca disser não, algumas pessoas podem abusar de sua boa vontade. Havia ainda dois agravantes nessas situações: além de sempre pegá-la desprevenida, o colega não dava a Julia o devido crédito pelo trabalho que ela tinha feito. Ou seja: ele nunca reconhecia a ajuda que ela lhe dava, comentando com o chefe, por exemplo, que fora ela quem fizera a análise do balanço trimestral.

É um direito seu aceitar ou não um
trabalho antes de começá-lo.

NÃO PERMITA QUE O PEGUEM DESPREVENIDO

No curso de autoafirmação, Julia perguntou como podia evitar que aquele colega continuasse a se aproveitar dela. Embora quisesse dar um fim àquela situação, ela ficava apavorada com a possibilidade de ter que discutir com ele, pois achava que isso poderia acabar prejudicando o ambiente de trabalho agradável e harmonioso. Então tentamos encontrar uma maneira de fazê-la mudar de atitude e conseguir se fazer respeitar sem que precisasse se envolver numa discussão.

Se você quer mudar o rumo de uma conversa,
antes precisa mudar sua linguagem corporal.

Para evitar que aquela situação desagradável e prejudicial se repetisse, Julia teria que mudar sua linguagem corporal. Em vez de sorrir para o colega, interromper o que estava fazendo e escutar educadamente o que ele tinha a dizer, teria que adotar uma postura digna e neutra.

Se você enfrenta esse mesmo problema em situações semelhantes, os conselhos a seguir podem ser muito úteis para deixar para trás essa postura complacente e submissa que tanto o atrapalha:

- Adote a postura régia ao iniciar uma conversa.
- Mantenha os olhos à altura dos de seu interlocutor. Se ele está em pé, levante-se também ou peça que ele se sente.
- Sua mesa não é lugar para ninguém se sentar. Talvez seja uma boa ideia colocar o telefone, uma pasta ou um enfeite onde as pessoas costumam se sentar, para evitar que isso volte a acontecer.
- Não há nada de mau em sorrir amavelmente para cumprimentar o interlocutor. Mas faça cara de paisagem quando estiver escutando o que ele tem a dizer e evite assentir ou fazer outro gesto que o leve a interpretar aquilo como concordância.
- Quando o interlocutor começar a se lamentar e a contar como está precisando da ajuda de alguém, não sorria e não faça gestos que indiquem submissão.
- Mostre claramente que você não está de acordo quando o colega lhe pedir algo que você não queira fazer. Balance a cabeça em negativa e pare de olhar para ele. Se seu interlocutor continuar a tentar convencê-lo, você pode levantar-se bruscamente ou dizer “não!” ou “basta!” em alto e bom som.
- Se, apesar de tudo, seu colega deixar o trabalho dele sobre sua mesa e desaparecer, comunique a ele, de forma objetiva, seja por telefone ou e-mail, que ele esqueceu os documentos na sua sala e que deve fazer o favor de passar para pegá-los.

Julia terá que dizer claramente ao colega que não irá mais fazer o trabalho dele. Mas para isso ela não precisará atacá-lo verbalmente nem censurá-lo. Ela só precisará adotar a postura régia e explicar a ele, com franqueza e tranquilidade, que ele não deve mais contar com a ajuda dela para fazer o próprio trabalho.

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE A POSTURA RÉGIA E A LINGUAGEM CORPORAL

“Eu gosto de sorrir para todo mundo e, como trabalho na área de vendas, distribuo sorrisos o dia inteiro. No entanto, uma coisa me incomoda: não é porque sorrio com frequência que não tenho que ser levado a sério. Será que precisarei mudar meu jeito de ser para que as pessoas me respeitem?”

Depende. Em primeiro lugar, não há nada de errado em sorrir. E, quando um cliente entra numa loja, espera que a pessoa que o atenda seja amável e o trate com simpatia. Eu também gosto de sorrir e não tenho nada contra o gesto. O importante é a linguagem corporal que acompanha o sorriso. Se você mantém a postura régia, seu sorriso transmitirá segurança e dignidade. Mas há outras situações em que é melhor adotar uma expressão grave.

Seu sorriso parecerá sempre majestoso se você
o combinar com uma postura régia.

Se alguém faz ou diz algo que o deixe magoado ou ofendido, pare de ser amável e de sorrir. Se continuar a sorrir mesmo quando estiver sendo maltratado, é como se dissesse que está gostando de ser tratado dessa maneira. E assim você faz os outros perderem o respeito por você. Precisamos ser capazes de agir com severidade quando necessário, sem que tenhamos que mudar nosso jeito de ser e de agir na maioria das vezes.

“Quando falo, gesticulo muito. É ruim gesticular tanto assim?”

Depende. Se você é uma pessoa expansiva e os gestos complementam sua fala, não há problema. Mas se os gestos denotam nervosismo, deixando-o agitado demais, você acaba transmitindo insegurança ao seu interlocutor, o que não é bom. Por isso sugiro que você tente mudar esse hábito.

Seus gestos devem reforçar suas palavras,
e não se contrapor a elas.

Não há problema se os seus gestos servem para enfatizar suas palavras, pois é provável que assim você consiga atrair ainda mais a atenção de seus interlocutores. No entanto, ao lidar com pessoas comedidas, é melhor se conter um pouco, porque gestos exagerados ou entusiasmo de mais costumam irritá-las.

“Tenho alguns amigos que falam pelos cotovelos. Quando começam, não há nada que os faça parar. Será que existe alguma maneira de fazer com que se controlem e não me incomodem tanto com sua conversa fiada?”

Se você tem amigos que não percebem que falam demais o tempo todo, cabe a você dar um basta. Mas não é preciso ser drástico nem rude. Algumas mudanças em sua linguagem corporal podem deter um tagarela incansável. Mostre que você não está dando muita atenção e vá se afastando pouco a pouco. Faça tudo com suavidade, mas, quando ele se calar, tome a palavra imediatamente.

Ao lidar com alguém assim, sugiro que você adote a postura régia e troque sua expressão amável e interessada por uma neutra. Deixe de sorrir e de assentir com a cabeça e, em seguida, olhe para o lado, interrompendo o contato visual.

Se isso não refrear o ímpeto do falador, experimente se afastar um pouco, aumentando a distância entre vocês. Verificar as horas no relógio, ler suas mensagens no celular ou anotar algo na agenda pode dar a entender que você não está disposto a ouvi-lo falar sem parar.

Se nenhuma dessas sugestões der certo e ele continuar o monólogo, recomendo que você seja mais claro, mas sem tratá-lo com grosseria. Aproveite, por exemplo, o momento que ele faz uma breve pausa para tomar fôlego e diga, de maneira amável: “Me desculpe, mas preciso dar um telefonema”, ou “Nossa conversa está muito interessante, mas agora não tenho tempo”, ou “Com licença, estão me chamando ali”.

Se por acaso você encontrar essa pessoa em outras ocasiões, antecipe-se e evite cair nessa conversa mole sem fim. Fale com determinação, mas sem magoá-la: “Imagino que você tenha muitas novidades para me contar, mas deixe eu comentar algo importante antes que eu me esqueça...”

COMO SE PROTEGER DO MAU HUMOR ALHEIO

Costumo conhecer pessoas bastante sensíveis nos cursos de autoafirmação, e muitas delas têm enorme dificuldade em lidar com as variações de humor dos outros. Se alguém por perto começa a se queixar ou dar mostras de que seu estado de ânimo não é dos melhores, elas logo ficam de mau humor também. E se à sua volta os outros estão agitados e nervosos, elas se deixam contaminar pelo nervosismo. O que elas não sabem é que é sua vulnerabilidade que as deixa assim, à mercê do humor alheio. Basta seu interlocutor fazer um comentário mais duro

que elas ficam ofendidas. E depois nada mais as anima.

Você tem o direito de não se deixar contaminar
pelo mau humor dos outros.

Como toda sensibilidade precisa de proteção, recomendo que você adote a estratégia da couraça. Ela é muito útil e o ajudará a manter o mau humor dos outros a distância.

Com essa estratégia, você poderá escutar seu interlocutor sem se deixar afetar pelo que ele diz. Os comentários indelicados vão entrar por um ouvido e sair pelo outro sem que seu estado de ânimo se altere. Mesmo que todos à sua volta estejam zangados ou nervosos, você conseguirá manter a serenidade. Se precisar repreender alguém, você conseguirá fazer isso sem que se sinta mal depois, e também não adotará uma postura defensiva se receber críticas, pois saberá lidar com elas de maneira equilibrada.

Não importa o que os outros digam: se adotar a estratégia da
couraça, você não se deixará contaminar pelo mau humor.

COMO ATIVAR SUA COURAÇA E NÃO SE DEIXAR AFETAR PELO QUE OS OUTROS FALAM

É bem provável que você já saiba o que é sua couraça, esse estado que lhe permite observar com tranquilidade o que os outros fazem e ouvir o que eles têm a dizer sem se deixar afetar por isso nem levar para o lado pessoal.

Talvez você não saiba explicar como conseguiu manter a calma diante de alguém mal-humorado ou enfurecido. Mas a partir de agora você saberá ativar sua couraça e entrar em um estado de distanciamento sereno sempre que for necessário.

Estratégia de autoafirmação: sua couraça

1. Adote a postura régia. Respire tranquila e profundamente. Relaxe.
2. Imagine que ao seu redor existe uma blindagem de vidro invisível através da qual você pode ver e ouvir tudo perfeitamente sem que nada possa feri-lo. Nada perigoso pode atravessar uma blindagem tão resistente. Essa é sua couraça.
3. Não tenha pressa. Leve o tempo que for preciso para notar como essa delimitação imaginária o protege.
4. Estas frases podem ajudá-lo a erguer sua couraça num instante:

- “Essa situação não tem nada a ver comigo.”
- “Não vou me importar com esse comentário grosseiro.”
- “Esse problema não me diz respeito, então não vou me meter.”

5. Aconselho que você coloque sua couraça à prova primeiro em situações sem muita importância. Depois, quando estiver mais seguro, comprovará a eficiência dessa estratégia em questões mais complicadas.

No começo, alguns de meus alunos pareceram céticos quando lhes apresentei essa estratégia. Eles achavam que desenvolver sua couraça era o mesmo que se fechar para os outros, isolando-se do mundo. Mas eles estavam equivocados, pois é justamente o contrário: só quando não levamos as palavras e os sentimentos do interlocutor para o lado pessoal é que podemos realmente escutar com atenção o que ele tem a nos dizer.

Sua couraça lhe permitirá escutar atentamente
o interlocutor sem se alterar.

Sem a couraça, podemos facilmente ficar presos em nossos sentimentos e pensamentos, em vez de nos concentrar no que estão nos dizendo. Com ela, poderemos aceitar com serenidade até os comentários desagradáveis, como, por exemplo, críticas ao nosso trabalho.

QUANDO AS CONVERSAS TERMINAM SEMPRE EM DISCUSSÃO

Regina foi uma das alunas que se mostraram céticas quando expliquei a estratégia da couraça. Mas ela quis testá-la e fez isso numa situação que a angustiava havia muito tempo: uma visita à mãe.

Sempre aconselho testar primeiro as estratégias de autoafirmação em situações simples, mas Regina quis logo pôr sua couraça à prova lidando com questões que ela considerava muito complicadas.

Ela comentou que sempre tivera um relacionamento difícil com a mãe, que só via o lado negativo das coisas e reclamava o tempo todo. Desde pequena Regina teve que aguentar duras críticas e reprovações, e tinha a constante impressão de que a mãe nunca ficaria satisfeita e feliz com nada do que ela fizesse.

Quando a conheci, ela já tinha mais de 40 anos, porém sua relação com a mãe continuava tensa. Ela evitava ao máximo visitá-la e, por isso, as duas só se viam no Natal, mas mesmo assim o encontro acabava em discussão.

É inútil querer obter o reconhecimento de
outra pessoa. O único reconhecimento de que
você realmente necessita é o seu.

Era sempre assim: a família sentava-se à mesa para a ceia e a conversa transcorria tranquilamente, até Regina começar a falar de seu trabalho ou a contar sobre sua viagem de férias. A mãe então passava a censurá-la, apontando defeitos nas escolhas da filha e fazendo pouco-caso de suas conquistas. Ao ouvir tantas reclamações e críticas, Regina se irritava e batia boca com ela, na frente de toda a família. A mãe dizia que tinha o direito de opinar sobre a vida dela e que não iria ficar calada. Essa cena se repetia todo Natal. Em vez de desfrutar uma noite tranquila e em paz com a família reunida, Regina passava o tempo brigando e discutindo. E foi por isso que ela quis testar a estratégia da couraça nessa ocasião.

COMO NÃO LEVAR OS COMENTÁRIOS CRÍTICOS COMO ALGO PESSOAL

Um ano depois, reencontrei Regina em um de meus cursos de autoafirmação e ela me relatou sua experiência utilizando as técnicas que eu havia ensinado. Ela estava entusiasmada com a estratégia da couraça, cuja eficiência se comprovara numa de suas visitas à mãe. Quando as habituais críticas começaram, em vez de explodir e iniciar a discussão, como sempre fazia, Regina ativou sua couraça e decidiu não dar importância aos comentários. Embora sua mãe tenha falado muitas coisas negativas, ela não se deixou afetar.

“Ouvi minha mãe dizer que eu era a maior decepção de sua vida e que eu nunca chegaria a lugar nenhum. Por mais mordazes que fossem seus comentários, continuei ali sentada, sem discutir nem me alterar. Eu havia erguido minha blindagem e, pela primeira vez na vida, senti que suas palavras não me afetavam”, disse Regina.

Cada um tem o direito de ser como é, e desenvolver sua
couraça impedirá que as palavras dos outros o atinjam.

E continuou: “Eu nunca tinha parado para escutá-la, porque sempre me ofendia com tudo o que ela falava e começava a discutir. Naquele dia, porém, percebi quão decepcionada minha mãe estava, e pensei que, ao me dizer todas aquelas coisas, ela na verdade estivesse insatisfeita com a própria vida. Talvez sempre tivesse alimentado o desejo de levar uma vida melhor através de mim. Mas isso não é possível, porque não posso viver a vida que ela idealizou. Percebi que era uma mulher muito frustrada que simplesmente descarregava sua amargura nos outros. E eu era o alvo predileto de suas constantes críticas. Pela primeira vez em muitos anos, não discuti nem fiquei com raiva. Esse é um problema dela, e eu não tenho nada a ver com

isso. Então posso afirmar que minha couraça funcionou muito bem.”

Você tem o direito de NÃO se sentir responsável
pelo sofrimento das outras pessoas.

A DISTÂNCIA QUE LHE CONVÉM

Adotar a estratégia da couraça lhe proporcionará o distanciamento necessário para não se deixar afetar pelas situações. Com ela você poderá entender o que de fato acontece e identificar os momentos críticos em que você costuma se zangar e começar uma briga ou discussão. Assim, será mais fácil manter a serenidade e observar os acontecimentos sem se envolver.

Não importa o que seu interlocutor diga ou faça, você não deve reagir de maneira impetuosa. Lembre-se: você é livre para não se deixar afetar. Mas, se decidir reagir, não tente mudar ou convencer o outro. Ele tem o direito de ser como é e, se o jeito dele lhe for prejudicial, sua couraça se encarregará de proteger você.

Desenvolver sua couraça também o ajudará a abordar de maneira objetiva assuntos que antes poderiam lhe parecer constrangedores. Lembro, por exemplo, de um aluno que veio me perguntar como ele deveria lidar com um colega do trabalho que expelia um forte odor corporal.

Sua couraça o ajuda a falar objetivamente
sobre assuntos embaraçosos.

Francamente, não tenho a menor ideia de quais seriam as palavras adequadas nesse caso. Depende do colega e da situação. Mas sei, sim, que é preciso vestir a couraça. Se estivermos bem protegidos, é provável que o outro não se sinta atacado, porque trataremos da questão com serenidade e de modo objetivo, sem ofender a pessoa.

Experimente colocar em prática a estratégia da couraça sempre que enfrentar situações em que você se sente incomodado ou sem coragem para tocar em determinado assunto. Com isso você poderá dizer coisas que dificilmente falaria se não tivesse o distanciamento que ela lhe proporciona. Portanto, quando sentir que a situação é crítica, acione sua couraça.

De tanto aplicar essa estratégia e comprovar seus benefícios, é possível que você queira adotá-la o tempo todo. Meus alunos relatam que isso frequentemente acontece com eles, então não pense que você é o único a passar por isso. No entanto, como todas as outras estratégias de autoafirmação, não é necessário que ela seja colocada em prática o tempo todo, para todas as situações indiscriminadamente. Há momentos em que é importante deixar as emoções aflorarem e se sensibilizar com o que acontece à sua volta. Ou você não vai querer se emocionar quando seu companheiro lhe fizer uma declaração de amor? Ou quando um bebê sorrir para você? Ou quando admira um belo pôr do sol?

A couraça não é uma estratégia que precisa ser adotada
o tempo todo. Ela é apenas um conjunto de técnicas
que você aplica a fim de manter a calma nas situações
com as quais costuma ter dificuldade de lidar.

As cinco estratégias que apresento neste livro são bastante eficazes e o farão se sentir seguro rapidamente, mas a postura régia – aplicada em conjunto com a couraça – é a que costuma dar mais resultados. Vi pessoas inseguras e tímidas se transformarem após poucas horas de prática com o auxílio dessas técnicas. Seu jeito hesitante e envergonhado logo dava lugar a uma atitude confiante e segura, que na verdade era um reflexo de uma transformação interna mais profunda.

As estratégias apresentadas nos próximos capítulos são mais verbais e se tornam ainda mais eficazes se forem acompanhadas das técnicas da postura régia e da couraça. Depois que você praticar algumas vezes, seu corpo não demorará a aplicá-las automaticamente sempre que for necessário.

A SEGUNDA ESTRATÉGIA NA ARTE DE SE FAZER RESPEITAR: A VONTADE FIRME

Esta segunda estratégia ajudará você a obter o que quiser. Você só precisará expressar seus desejos de maneira clara e direta, e seu interlocutor tenderá a atendê-los. Portanto, expressar claramente o que você quer é fundamental na arte de se fazer respeitar.

Neste capítulo irei explicar como você pode se expressar com clareza sem que ocorram mal-entendidos, e assim você terá grandes chances de obter o que deseja. Com a estratégia da vontade firme, você poderá:

• Formular suas próprias necessidades de maneira objetiva.

• Reunir coragem para expressar um pedido com clareza.

• Informar o que necessita.

• Expressar-se de modo que seu interlocutor tenha tendência a concordar com você.

• Receber uma possível resposta negativa de maneira serena.

É MELHOR SE EXPRESSAR CLARAMENTE DO QUE FICAR FRUSTRADO POR NÃO TER SUAS EXPECTATIVAS ATENDIDAS

Não é certo esperar que seu interlocutor saiba o que você deseja apenas captando o seu olhar. Para evitar aborrecimentos e frustrações, abra a boca e seja claro ao comunicar aos outros o que você quer.

Se você permanecer calado, ninguém saberá do que precisa.

Embora eu não possa garantir que você irá sempre conseguir o que quer, ao colocar em prática as técnicas simples desta estratégia, as chances de ter seus pedidos atendidos aumentam. Nem sempre teremos que empreender um esforço extraordinário ou utilizar uma retórica sofisticada para nos fazermos respeitar. Muitas vezes expressar nosso pedido claramente já será o bastante.

Você pode não acreditar, mas algumas pessoas, principalmente as que têm pouca autoconfiança, têm muita dificuldade em pensar e entender o que de fato desejam pedir.

Você tem o direito de pedir o que deseja. E seu
interlocutor tem o direito de atendê-lo ou não.

PESSOAS FÁCEIS DE LIDAR, POUCO EXIGENTES E QUE NÃO INCOMODAM NINGUÉM

As pessoas que não cultivam uma imagem positiva de si e não costumam se valorizar tendem a pensar que os próprios desejos e necessidades não importam. Além disso, elas são pouco exigentes, fáceis de lidar e fazem um esforço constante para não se tornarem um peso para os demais. Por trás dessas características esconde-se a intenção inconsciente de não incomodar ninguém e ser bem aceito por todos.

Só há uma pessoa no mundo que pode julgar se
seus desejos são desmedidos ou não: você.

Essas pessoas mantêm suas necessidades ocultas, às vezes reprimidas, mas sempre têm disposição de satisfazer os desejos dos outros. Elas se ocupam de uma infinidade de tarefas, que nem sempre são importantes, e ao fim da lista já não lhes restam nem tempo nem energia para cuidar de si mesmas.

Muitos desses indivíduos com baixa autoestima esperam secretamente uma recompensa por serem tão pouco exigentes e por se sacrificarem tanto pelos outros. Eles têm a esperança de que um belo dia chegará sua vez de ter seus desejos atendidos. Mas por que esperar tanto? E se esse dia fosse hoje?

Algumas pessoas podem até ser bem-sucedidas em alguns aspectos da vida, mas em outros são um verdadeiro fiasco, sem conseguir se impor e deixando-se dominar por pensamentos negativos ou pela baixa autoestima.

Há algumas que não acham difícil falar o que querem no trabalho, mas ficam totalmente travadas em sua vida pessoal, sem conseguir expressar seus desejos e suas expectativas. Pode ser que elas tenham dificuldade, por exemplo, em pedir ajuda aos familiares para resolver algum problema, ou em demonstrar ao companheiro que estão carentes e precisam de atenção.

Seus desejos e suas necessidades fazem parte de você. Não
há motivo para se envergonhar deles nem para ocultá-los.

Por outro lado, existem pessoas que sabem expressar muito bem suas necessidades ou expectativas à família e aos amigos, mas quase não abrem a boca no trabalho. Por exemplo, em vez de pedir que aumentem a temperatura do ar-condicionado, simplesmente não dizem nada, preferindo passar frio.

QUEM NADA DIZ NADA CONSEGUE

Quando conheci Brenda, não imaginei que ela tivesse dificuldade em se fazer respeitar. Uma jovem jornalista em início de carreira, parecia ter bastante confiança em si mesma, mas descobri que havia passado por uma experiência que lhe mostrou que ela ainda tinha muito a aprender.

Tudo começou quando ela tentava se recolocar no mercado. Para conseguir um emprego na redação do jornal local, ela concordou com a condição que o editor-chefe impôs para contratá-la: seu período de experiência seria de seis meses, durante os quais ela receberia o salário equivalente ao de um estagiário. Embora não achasse isso correto, Brenda aceitou a proposta porque acreditava que essa era a única maneira de voltar para o mercado. Mas sabia que se sairia bem na função e impressionaria o novo chefe, sendo efetivada após os seis meses e passando a receber uma remuneração compatível.

Numa entrevista de emprego, você também tem o
direito de deixar claro o que espera do novo trabalho.

Ela passou a integrar a equipe de repórteres do caderno de cultura, escrevendo ótimas matérias e realizando seu trabalho de maneira brilhante. É claro que ela era bem mais experiente que qualquer estagiário, apesar da remuneração reduzida. Brenda precisou reduzir bastante suas despesas durante o período de experiência, mas sabia que ele logo terminaria e seu salário seria equiparado ao dos outros repórteres.

No entanto, infelizmente, isso não aconteceu. Os dias se passavam e nada mudava. Brenda continuava a fazer seu trabalho, mas não houve nenhum reajuste em seu salário. Seu chefe, como sempre, era de poucas palavras e só falava com ela sobre seus artigos. Será que ele tinha se esquecido do acordo ou ela entendera errado?, pensava Brenda. Será que nada mudaria mesmo depois de ela passar pelo período de experiência?

Se você está indignado com alguma coisa,
abra a boca e aborde o assunto. Ficar calado
não ajudará a resolver a questão.

Brenda decidiu esperar mais um pouco para ver se aquela situação mudava. No entanto, a cada dia que passava ela se sentia mais insegura e as dúvidas a atormentavam. O que aconteceria se ela chamasse o chefe para conversar sobre o assunto? Será que ele não estava satisfeito com o trabalho dela e resolvera estender o período de experiência para avaliá-la melhor? Mas, apesar da incerteza, ela sabia que desempenhava bem a função, então não conseguia entender por que o acordo de aumentar seu salário não havia sido cumprido.

É claro que Brenda não teria passado por toda essa angústia se tivesse logo procurado o chefe para tratar da questão. Porém, depois de esperar três semanas, a insegurança tomara conta dela de tal forma que ela mal dirigia a palavra ao chefe, com medo de que ele a demitisse. Embora ela sempre se mostrasse uma defensora enérgica das matérias que escrevia e se colocasse bem nas reuniões, estava encontrando uma dificuldade enorme em lidar com a questão do salário, e isso foi minando cada vez mais sua autoconfiança.

Pensar demais sobre qualquer coisa pode acabar com a sua
autoconfiança. Não perca tempo e fale logo sobre o assunto.

Certo dia, num almoço com um colega da redação, ela comentou o assunto. Ele ficou chocado por Brenda ainda não ter feito nada para resolver algo que tanto a incomodava. “Como você pode se contentar com um salário tão baixo? E por que está demorando tanto para procurar o chefe e conversar sobre isso? Se isso tivesse acontecido comigo, eu já teria falado com ele há muito tempo. Aqui ninguém ganha nada de mão beijada, então se quiser que seu salário seja reajustado conforme o combinado, vai ter que lutar por isso. Só você e mais ninguém pode fazer isso”, disse o colega.

Seguindo esses conselhos, Brenda respirou fundo e se dirigiu à sala do chefe. Como sempre, ele parecia muito ocupado, mas ela não desistiu e disse que precisava falar com ele. Diante da expressão apressada dele, Brenda não perdeu tempo e foi logo lhe falando que seu período de experiência de seis meses já havia passado. Depois, um tanto hesitante, ela perguntou se tinha passado no teste e se seria efetivada.

Não espere que os outros venham até você. Tome
a iniciativa e chame-os para conversar.

O chefe fez uma cara mal-humorada e respondeu que sim, claro, do contrário ela não estaria mais ali. Ela então perguntou se ele se lembrava de ter combinado reajustar seu salário depois do fim de seu período de experiência. O homem a interrompeu e disse que se lembrava perfeitamente de ter dito aquilo, mas quis saber por que ela tinha demorado tanto para falar com ele.

Envergonhada, Brenda murmurou algo sobre estar sobrecarregada de trabalho. Mas ele não achou sua desculpa razoável e foi duro com ela. “A senhora tem tanto trabalho que não pode perder um minuto do seu tempo se preocupando com o próprio salário?”, perguntou ele.

Constrangida por ser tratada como se fosse uma criança, Brenda tentou dar alguma resposta, mas o chefe se antecipou e disse que o salário seria corrigido e encerrou a conversa.

A discrição silenciosa não costuma ser recompensada.

Apesar de tudo, Brenda tirou um grande peso das costas, e seus temores e sua insegurança acabaram. O jornal reajustou seu salário e ela foi efetivada.

Aquela situação lhe serviu como uma grande lição. Desde então, ela nunca mais perdeu de vista estes princípios:

- Se você não pergunta nem corre atrás de seus direitos, nada acontece e você fica a ver navios.
- Esperar traz insegurança e dúvidas que podem ser evitadas.
- É preciso tomar a decisão de agir.
- A discrição silenciosa não é recompensada.

O DRAMA DAS PESSOAS COMPETENTES

Para Brenda, passar por aquela situação foi a melhor maneira de aprender a lidar com seus desejos, pedidos e exigências. Com esse aprendizado, ela conseguirá evitar o drama das pessoas competentes, que são muito eficientes, se matam de trabalhar e, por isso, esperam reconhecimento, uma promoção ou um aumento salarial. Eles acreditam que seus superiores notarão todo o seu empenho e ficam esperando por isso. No entanto, enquanto eles esperam, outros funcionários que sabem manifestar de maneira clara o que querem são persistentes na reivindicação. E, em geral, obtêm ótimos resultados.

Entre as suas competências deve estar a de agir
em defesa de seus próprios interesses.

Ser competente também pressupõe defender-se e garantir que seus interesses sejam atendidos. Em vez de esperar, peça logo o que quer. Em vez de se amargurar ou invejar os outros, vá em busca do que você deseja.

A estratégia de autoafirmação a seguir o ajudará a fazer seus pedidos de maneira inequívoca. Mas, antes de pedir algo, é importante ter clareza sobre o que você quer. Portanto, reserve um tempo para conhecer melhor a si mesmo e identificar quais são seus principais desejos.

Estratégia de autoafirmação: a vontade firme

1. Escolha o momento adequado

Você precisa de um interlocutor que esteja bastante atento e possa seguir seu discurso. Portanto, assegure-se de que a conversa poderá transcorrer tranquilamente e sem interrupções. Adote a postura régia e acione sua couraça. Isso o ajudará a falar com serenidade e a não tomar a reação do outro como algo pessoal.

2. Expresse-se de maneira precisa e amável

Comunique de maneira breve e objetiva o que você quer. Seja sempre educado e não se esqueça de dizer “por favor” e de usar as expressões “eu gostaria” ou “eu queria”.

3. Não peça demais de repente

Não é uma boa ideia pedir muitas coisas de uma vez só. Assim, ao longo da conversa, restrinja-se a apenas um ou dois pedidos, pois é pouco provável que seu interlocutor se lembre de mais do que isso.

4. Mantenha uma atitude positiva

Omita tudo aquilo que possa contrariar seu interlocutor. Nada de lamentos, insultos ou ameaças. Porque, diante de tanta negatividade, a maioria das pessoas costuma fincar o pé e assumir uma postura defensiva, seguindo o lema “ninguém fala assim comigo”. Seu interlocutor se sentirá mais motivado a aceitar seu pedido se você mantiver uma atitude amável ou, pelo menos, neutra.

AS CINCO DIFICULDADES MAIS FREQUENTES AO FAZER UM PEDIDO OU EXPOR UM DESEJO

“Eu disse a ele o que precisava ser feito, mas ele simplesmente me ignorou.”

“Minha filha nunca faz o que eu lhe peço.”

“Faz meses que peço a meu marido que me ajude a lavar a louça no fim de semana, mas ele não se levanta do sofá.”

Em todos os cursos que dou ouço reclamações desse tipo. E, quando algum aluno me conta que não consegue que seus desejos e pedidos sejam atendidos, fico curiosa para saber por que

isso acontece. É nesse momento que começa a parte do curso de que realmente gosto. É o que chamo "adequar uma estratégia de autoafirmação à vida cotidiana". No papel, tudo parece razoável, mas como funciona na vida real? Como colocar essas estratégias em prática?

Então, peço a meus alunos que expliquem em detalhes o que fizeram e disseram, e como as outras pessoas reagiram. E fica claro que sempre cometemos os mesmos erros e mal-entendidos. Esses tropeços fazem com que um pedido não seja entendido de maneira correta ou que seja imediatamente rejeitado. A seguir, apresento-lhe os cinco tropeços mais frequentes e ensino como evitá-los.

COMO EVITAR A PRIMEIRA DIFICULDADE: NÃO PEÇA COISAS IMPOSSÍVEIS

Há pedidos que seu interlocutor não pode ou que lhe seria muito custoso atender. Por exemplo, o que um adolescente poderia fazer se sua mãe reclamasse da cara feia que ele faz quando acorda cedo no fim de semana para ajudá-la na faxina e pedisse que ele não ficasse daquele jeito? Como o filho vai atender a esse pedido? Há alguém capaz de mudar de cara, se não for com cirurgia plástica? Acho que seria difícil ou até impossível.

Seu interlocutor só pode atendê-lo se o
seu pedido estiver ao alcance dele.

Eu entendo o que a mãe pretendia quando pediu ao filho que não ficasse de cara feia. Mas duvido que um pedido ajude num caso desse tipo, pois a maioria das pessoas não pode mudar seu estado de espírito só porque lhe pedem isso. Elas podem até dissimulá-lo, mas não mudá-lo completamente.

Pedir a alguém que mude seu gênio também é algo difícil. Lembro-me de uma mulher num dos cursos se queixando de que seu marido nunca queria falar com ela quando eles passavam por períodos problemáticos na relação conjugal. Ela sempre pedia que ele não se fechasse, que a procurasse para que eles tentassem resolver a questão juntos. Mas ele ficava cada vez mais distante, isolando-se em suas próprias angústias. Ela queria solucionar o problema falando sobre o assunto; ele preferia não falar nada. Não é que algum dos dois estivesse errado. Eles simplesmente tinham gênios muito diferentes.

Não tente mudar o gênio de ninguém.

Todos nós temos um determinado gênio, formado em nossa mais tenra infância. O que experimentamos naquela época ficou gravado profundamente em nossa personalidade. E, embora tenhamos boa vontade, é difícil mudar nosso modo de agir. As pessoas são como são e muito poucas podem mudar de gênio, mesmo se o desejarem com todas as forças.

Assim, se você pedir a alguém que seja de outra maneira, dificilmente conseguirá algo.

Dirija seu pedido a quem possa atendê-lo.

Também vai ser complicado se você reivindicar algo improvável ou impossível. Por exemplo, pedir um aumento salarial numa empresa que está prestes a falir. Ou tentar conseguir um quarto num hotel que já está lotado. Em princípio, não há nada de mau em querer um quarto de hotel ou um aumento. Mas você tem que dirigir seu pedido a quem possa atendê-lo.

COMO EVITAR A SEGUNDA DIFICULDADE: PREFIRA POUCAS FRASES CURTAS A UMA TORRENTE DE PALAVRAS

Há pessoas que se explicam muito quando pedem algo. E às vezes as explicações acabam dando a impressão de serem justificativas. Aqueles que agem dessa maneira costumam ter grandes expectativas. Querem que os outros saibam como eles se sentem e que os compreendam, pois acham que, se os entenderem, seus pedidos serão atendidos.

Mas não é assim que funciona. Palavras e explicações em excesso não necessariamente garantem que seu interlocutor o compreenda. Ao contrário: é mais provável que ele fique confuso com tanta informação.

Explicações longas costumam causar mais
confusão do que promover a compreensão.

Há, ainda, mais um problema: algumas pessoas não sabem escutar e não conseguem se concentrar por muito tempo. Nem sempre é possível perceber isso, porque muitos maus ouvintes mantêm contato visual o tempo todo e assentem com a cabeça. E esses sinais nos enganam.

Por isso é importante que você seja capaz de resumir e de chegar rapidamente ao ponto principal da questão. Não dê explicações longas. Diga o que quer e espere para ver se seu interlocutor faz alguma pergunta. Se fizer, dê uma resposta breve e concisa.

Você não tem que explicar seu pedido.

Cá entre nós: você não precisa explicar ou justificar seu pedido. Você deseja algo e isso basta. Querer acrescentar mais explicações pressupõe uma concessão de sua parte. Você, e somente você, pode julgar se seu pedido é justificado ou não.

COMO EVITAR A TERCEIRA DIFICULDADE: NÃO AJA DE FORMA INFANTIL QUANDO PEDIR AJUDA

Eu tinha certeza de que, hoje em dia, as pessoas não costumam agir de maneira infantil para conseguir ajuda dos outros. Talvez algumas se finjam de ingênuas e façam gracinhas, mas eu não achava isso muito provável. Bom, isso era o que eu pensava até testemunhar a seguinte cena: uma mulher se inclinava sobre uma central telefônica, apertando os botões para tentar atender às várias linhas que tocavam ao mesmo tempo. Ao ver que um homem apareceu na sala, ela logo faz beicinho, cara de desesperada, para que ele ficasse com pena dela e se dispusesse a ajudá-la. Ele, como um verdadeiro herói, logo foi ao seu socorro, livrando-a das garras daquele monstro malvado.

Pela maneira como falamos de nós mesmos,
mostramos aos outros como eles podem nos tratar.

Ele falou para ela ficar calma e lhe mostrou como o aparelho funcionava. Ela deu um sorriso sedutor e agradeceu com voz melosa. O homem então deu uma risada, sem levá-la muito a sério.

Eu mal acreditei que aquela cena era real. Para mim mais parecia uma pegadinha que depois seria exibida na televisão. Como alguém poderia se colocar naquele papel?

Pensei que eu talvez voltasse a encontrar aquela mulher em algum de meus cursos de autoafirmação, e seria bem provável que ela se queixasse de como seus colegas do sexo masculino zombavam dela, de que não assumia tarefas de maior responsabilidade e de que não progredia na empresa. Esses são problemas de imagem que ela mesma criou.

Seus comentários também mostram aos outros como você quer que eles o tratem. Com uma postura infantil e frases do tipo "Sou desajeitada demais, não consigo entender", você está se prejudicando e transmitindo uma avaliação negativa de si – e provavelmente será essa imagem que os outros irão registrar.

Quando pedir ajuda, não fale nada que deponha contra você.

Não há nada de errado em admitir que não se sabe fazer algo. Pode ser que você não esteja muito familiarizado com a internet, que não entenda nada de mecânica de automóveis ou que

não consiga mudar de lugar os móveis da sala sozinho. Mas nem por isso você é desajeitado, inútil ou imprestável.

Apresento a seguir uma lista com sugestões de como pedir ajuda sem se menosprezar:

• Adote sua postura régia.

• Admita que você não sabe fazer determinada tarefa ou que não consegue realizá-la sozinho. Você não tem que se envergonhar disso nem se sentir mal por depender de outra pessoa.

• Quando pedir ajuda a alguém, descreva fatos objetivos em uma frase breve. Por exemplo: "Não entendo nada de planilhas do Excel. Por favor, você poderia me ajudar com essa aqui?", ou "Não sei como trocar pneu. Será que você poderia me dar uma mãozinha?", ou "Não consigo carregar essa pilha de livros sozinha. Você se incomodaria de me dar uma ajuda?"

Isso, sim, é uma maneira adulta de se comunicar, sem que ninguém se sinta rebaixado ou constrangido por pedir ajuda. Desse modo você manterá sua dignidade, ainda que se sinta incapaz ou não saiba exatamente o que fazer.

COMO EVITAR A QUARTA DIFICULDADE: PREFIRA POUCAS FRASES CURTAS A UMA TORRENTE DE PALAVRAS E EXPRESSE UM PEDIDO CLARO EM VEZ DE RECORRER A INDIRETAS

A maior parte dos mal-entendidos surge a partir de insinuações. Insinue algo e você correrá o risco de ser mal interpretado.

Imagine esta situação: você está no trabalho e sai da sala para tirar cópias de um documento. Chegando lá, você percebe que a máquina não está funcionando direito. Na hora passa por perto um colega seu, e você comenta:

– Ah, que bom que você passou aqui! A xerox entrou em greve de novo, acredita?

Com um comentário desse, está implícito um pedido de ajuda, mas pode ser que ele não interprete dessa maneira e diga apenas:

– Ué, ela enguiçou de novo? Ainda bem que não preciso xerocar nada hoje.

E, tendo dito isso, segue adiante. E você fica decepcionado por ele ter se mostrado tão pouco prestativo.

Muitas vezes as pessoas não entendem indiretas.

Mas será que ele de fato foi pouco prestativo? Ou simplesmente não entendeu sua indireta?

O interlocutor é livre para escolher como interpretar o que lhe dizem. E muitas vezes ele não entende o que a pessoa quer dizer nas entrelinhas. Aludir a um fato (por exemplo, "a xerox entrou em greve de novo") não é um pedido, mas uma simples constatação. Algo como "a Terra é redonda" ou "hoje é quarta-feira", que tampouco são pedidos.

Quanto mais claramente você expressar seu pedido,
maior é a chance de que ele seja atendido.

Você pode dizer "A lata de lixo está cheia", "Alguém precisa aparar a grama" ou "O computador pifou de novo", e nada acontecerá. Tudo isso são constatações, não pedidos.

O teste a seguir demonstrará que uma indireta pode ser interpretada de maneiras muito diferentes. Ele consiste numa série de frases acompanhadas de três possíveis interpretações para cada uma delas. Adivinhe o que realmente queria dizer a pessoa que as pronunciou.

"Ah, você dirige rápido demais, está a quase 120 por hora!"

Isso indica:

1. Admiro sua perícia ao volante. Sua maneira de dirigir é fantástica!
2. Nunca tinha passado por esse lugar a uma velocidade tão alta. É uma experiência totalmente nova.
3. Você dirige rápido demais. Por favor, vá mais devagar.

"Nossa, como está quente aqui."

Isso significa:

1. É surpreendente como o ambiente fica carregado quando todas as janelas estão fechadas.
2. As janelas estão totalmente fechadas e não entra nem uma frestinha de ar.
3. Por favor, você poderia abrir um pouco uma das janelas para que entre um pouco de ar fresco?

"Agora, sim, você me deixou zangado! Precisa me interromper toda vez que eu falo?"

Isso significa:

1. Não consigo entender por que você tem esse mau hábito. Será que você se diverte fazendo isso?
2. Estou irritado e não estou tolerando suas interrupções. Mas daqui a pouco isso passa e voltarei a ser mais paciente com você.
3. Faça o favor de não me interromper.

Se você é um especialista em falar por meio de indiretas, certamente terá marcado sempre a terceira opção. Mas há muito mais interpretações possíveis para cada um desses enunciados.

Quando se trata de fazer um pedido, acabe com as adivinhações e os mal-entendidos. Porque, enquanto seu interlocutor puder escolher livremente como interpretar seus comentários, pode ser que ele não aja da maneira que você quer. Portanto seja claro e não permita que o interpretem mal.

Veja a seguir algumas das sugestões que o ajudarão a expressar seus pedidos sem que haja mal-entendidos.

Formule seus pedidos sem dar chance
a interpretações equivocadas.

• Diga com poucas palavras simples o que quer do outro. Seja amável ou, pelo menos, neutro. Por exemplo:

"Por favor, você poderia...?"

"Eu gostaria que..."

"Eu queria o seguinte: ..."

"Eu queria lhe pedir que..."

"Poderia me fazer a gentileza...?"

• Se você informa um fato e quer que a outra pessoa faça algo, diga claramente o que deseja. O melhor é usar duas frases simples. Primeiro o fato e depois o pedido. Por exemplo:

"A sopa está fria. Poderia me trazer uma sopa quente, por favor?"

"A lata de lixo está cheia. Você me faria o favor de levar o lixo para fora quando sair?"

"Não sei o que está acontecendo, mas o motor está fazendo um barulho estranho. Poderia dar uma olhada?"

COMO EVITAR A QUINTA DIFICULDADE: SEJA HÁBIL AO EXPRESSAR SEU ABORRECIMENTO

Tal como o lubrificante automotivo, a gentileza garante que não haja atritos nos relacionamentos interpessoais. Atendemos de bom grado aos pedidos feitos de maneira gentil, mas resistimos às solicitações rudes ou grosseiras. No entanto, sabemos que ser atencioso e tratar as pessoas com cortesia nem sempre é tão simples no dia a dia, ainda mais se estamos nervosos por algum

motivo ou aborrecidos com alguém.

Um pedido feito de maneira amável tem
grandes chances de ser atendido.

Pense num casal à mesa de um barzinho. Enquanto esperam pelo garçom, a mulher acende um cigarro, sem nem perguntar se o homem se incomoda. Mas ele logo se zanga:

– Quanta falta de consideração! Você sabe muito bem que não suporto fumaça de cigarro e mesmo assim acende um na minha frente? É um absurdo!

Vamos ser francos: há um pedido oculto nessas palavras? Qual será a provável reação da fumante? Será que ela apagará o cigarro imediatamente? Acho que não, principalmente depois de ser tratada dessa maneira. O mais provável é que responda a esse ataque com um contra-ataque:

– Mas quem você pensa que é? Pensa que todo mundo tem que fazer só a sua vontade? Não admito que ninguém fale comigo nesse tom.

E com esse clima de briga começa a discussão.

Por trás de uma enxurrada de críticas esconde-se um pedido.

Muitas pessoas acreditam equivocadamente que, para se fazer respeitar, precisam tratar os outros com rispidez, censurando-os e, algumas vezes, até elevando o tom de voz. Pode ser que esse tratamento funcione com uma criança de 3 anos, mas um adulto certamente não ficará satisfeito ao ser tratado desse jeito.

Quanto mais você atacar seu interlocutor, menos
chance terá de que seus pedidos sejam atendidos.

Se você critica, censura ou dá bronca, seu interlocutor certamente ficará na defensiva. Ele se negará a atendê-lo porque se sente atacado. É bem provável que ele pare de prestar atenção ao que você diz, comece a se defender de suas acusações, menospreze o assunto, ponha a culpa em você e até se recuse a continuar a conversa.

É claro que nem todas as pessoas se fecham quando alguém as repreende. Os psicoterapeutas e os mestres zen, por exemplo, sabem suportar os ataques e as críticas ríspidas sem assumir uma postura defensiva. Mas talvez eles sejam os únicos.

Como devemos agir se estamos aborrecidos mas ainda assim queremos que algo mude? Em primeiro lugar, é preciso admitir que estamos aborrecidos, mas sem deixar que esse estado de espírito atrapalhe o que é realmente importante: que a outra pessoa atenda nosso pedido.

Portanto, se você quer que seu pedido seja atendido, aja com equilíbrio e sabedoria, reprimindo sua fúria e explicando o que quer com o máximo de objetividade e neutralidade.

Fale com seu interlocutor sem culpá-lo e sem adotar um tom grosseiro ou usar palavras ofensivas. Antes de chamá-lo para conversar, acalme-se e tenha bem claro em sua mente o que você quer falar. Primeiro reflita, depois aja.

Concentre-se no que quer de seu interlocutor. Nada de sermões ou recriminações. Expresse seu desejo com clareza para não ser mal interpretado e utilize palavras amáveis.

Escute com atenção a resposta dele. Lembre-se de que seu interlocutor tem o direito de dizer “sim” ou “não” ao seu pedido. E que, antes de responder, ele também tem o direito de pensar com tranquilidade.

Repita seu pedido – ainda com muita tranquilidade – se ele não for compreendido da primeira vez.

Mas o que acontece se você quiser muito mostrar que está zangado e que deseja que aceitem seu pedido? Apesar de ser mais difícil, com disciplina e habilidade você pode ser atendido. Recomendo que você não descarregue sua frustração no interlocutor. Expresse o que você está sentindo de maneira que ele se identifique com você sem ficar na defensiva. Fale de si e de seus sentimentos, em vez de pôr a culpa nele.

Quando falar na primeira pessoa, diga como se sente, sem fazer comentários de mau gosto ou ataques verbais. Diga, por exemplo, “estou decepcionado”, em vez de “você me decepcionou”. Em vez de comentar algo do tipo “Você conseguiu me deixar nervoso com a confusão que armou novamente, então a partir de agora quero que...”, prefira algo menos pessoal, como: “Fiquei muito chateado, por isso gostaria de lhe pedir...”

Mencionar os próprios sentimentos numa mensagem pessoal exige certa disciplina verbal. Em vez de começar a falar sem parar, contenha-se por um momento e verifique como se sente. Depois reflita sobre qual seria a melhor maneira de expressar suas emoções.

Em vez de acusar o outro, fale de seus sentimentos.

No início, talvez você considere um pouco estranho esse novo modo de falar e lidar com as pessoas. Mas isso mudará com a prática, e você perceberá que tratar as pessoas de maneira amável é muito mais eficaz do que criticá-las ou repreendê-las o tempo todo. Com uma mensagem pessoal você mostra que não está de acordo com algo, e faz isso sem atacar ninguém. Assim, as chances de seu interlocutor escutá-lo de verdade serão maiores. O importante é que, depois da mensagem pessoal, você seja capaz de fazer um pedido concreto e objetivo: só assim seu interlocutor saberá o que você deseja.

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE A ESTRATÉGIA DA VONTADE FIRME

“Acho boa a ideia de expressar verbalmente meus desejos e vontades. Mas será que é sempre necessário dizer tudo? As pessoas também se entendem sem que precisem dizer nada.”

É verdade que é possível se comunicar de maneiras não verbais. Quando as pessoas trabalham ou vivem juntas há muito tempo, elas passam a se conhecer melhor e conseguem estabelecer uma sintonia. Com o tempo, sabem dizer como o outro está se sentindo e o que está pensando só de olhá-lo, sem que ninguém diga nada.

No entanto, também existem pontos desfavoráveis, como posso atestar durante meus cursos. Muitas vezes ouço afirmações que de certa forma revelam a decepção da pessoa que as fez: “Faz muito tempo que trabalhamos juntos, e ele já deveria saber que eu não gosto disso.” Ou “Estamos casados há tantos anos que minha mulher já deveria conhecer minhas necessidades.” Sempre que ouço frases desse tipo, sei que alguém está se sentindo sufocado pelas próprias expectativas e pelos seus desejos não atendidos.

Não hesite em falar de seus desejos e expectativas com os
outros, mesmo que vocês se conheçam há muito tempo.

Não é correto esperar que uma pessoa saiba do que você precisa. É uma ilusão achar que o tempo contribui para as pessoas se conhecerem mais e que, por isso, elas não precisam mais se comunicar. Como se fosse possível ler os pensamentos dos outros e saber automaticamente o que desejam... Mas as coisas não são assim na realidade. As pessoas mudam com o passar dos anos. E as relações também.

Nem você nem eu somos a mesma pessoa que éramos há 10 anos. Nós aprendemos e evoluímos constantemente, e o que ontem considerávamos importante pode nos parecer indiferente hoje. Um assunto que de manhã não nos afetava pode ter uma importância enorme para nós à noite. Constantemente temos novas ideias e pensamentos.

A maioria das relações não termina por causa de uma briga,
e sim por causa do silêncio.

É um erro achar que conhecemos os outros. O importante é comunicar-se constantemente para que cada um entenda os anseios e desejos do outro e, assim, os dois se mantenham em sintonia.

“Havia muitas discussões no meu antigo trabalho. Mas agora mudei de emprego e me pergunto se eu deveria falar sobre o que quero e quais são minhas expectativas.”

Talvez seja melhor você não expor todos os seus desejos assim que chegar no novo emprego. Mas é importante que, enquanto se adapta ao novo ambiente, já vá mostrando quem você é. Trata-se, em resumo, de uma mistura de adaptação e persistência. Aprenda os costumes da empresa: repare, por exemplo, se ao chegarem de manhã as pessoas se cumprimentam com um aperto de mão ou com um “olá!” descontraído. E vá identificando o que seus colegas esperam de você. Mas também mostre seus gostos, o que deseja, o que prefere e o que o aborrece.

Todas as aspirações que expressar criarão a base para um melhor entendimento. Você não é um livro cifrado, mas alguém com quem os outros devem aprender a se relacionar com

educação e respeito. Faça isso no ritmo que considerar adequado.

"Como devo agir se me disserem que sou egoísta por causa do que eu desejo e do que eu peço?"

Na minha opinião, se ser egoísta é dar mais atenção aos próprios desejos e necessidades, em vez de encarregar os outros dessa responsabilidade, não considero isso algo negativo. Agir dessa forma é comportar-se como adulto.

Não permita que a palavra "egoísta" o faça se sentir culpado.

Não há nada de errado em cuidar bem de si mesmo e ir em busca de seus próprios desejos, pois assim você certamente conseguirá ajudar as pessoas com quem convive. Quem sabe tratar-se com carinho consegue cuidar dos outros de maneira igualmente carinhosa.

Mas você já parou para pensar por que certas pessoas o rotulam de egoísta quando você está apenas cuidando dos seus próprios interesses? Em geral, elas têm como objetivo manipulá-lo e fazer com que você se sinta culpado por agir dessa maneira. Ou então são pessoas amarguradas por sempre terem aberto mão dos próprios sonhos e expectativas em favor dos outros, mas estão cansadas de ser assim ou sentem inveja de quem vai em busca do que quer.

Você não deveria dar tanta importância ao que pensam as outras pessoas. Cada um terá a opinião que quiser ter, independentemente do que você diga ou faça, e isso não deveria afetá-lo. E, apesar disso, você fará o que lhe parecer correto. Coloque em prática as técnicas da postura régia e da couraça que apresentei anteriormente e você não terá dificuldade em lidar com pessoas assim.

Não dependa do julgamento dos outros.

A MANEIRA SIMPLES DE OBTER O MELHOR

E quanto a você? Atreve-se a pedir tudo o que deseja?

Eu também já tive dificuldade em expressar minhas necessidades e meus desejos, e eram raras as vezes em que eu ousava pedir o que queria. Só com o tempo e aprendendo com os exemplos de outras pessoas consegui entender que dizer o que se quer, de maneira clara e objetiva, torna a vida muito mais fácil e prazerosa.

O exemplo que relato a seguir me inspirou a mudar meu jeito de agir. Certa vez eu tinha acabado de chegar ao hotel em que ficaria hospedada para participar de um curso de aperfeiçoamento. Eu estava na recepção quando uma mulher saiu apressada de um dos elevadores carregando sua mala e veio falar com o atendente.

– Desculpe, posso falar com ele um minutinho? – perguntou-me ela educadamente.

– Sim, claro – respondi, abrindo espaço para que ela se aproximasse e falasse com o recepcionista.

Ela me agradeceu e se dirigiu ao rapaz, entregando-lhe uma chave:

– Olá. Vocês me colocaram nesse quarto, mas quando entrei lá vi que ele dá para a rua e o achei muito barulhento. Por favor, poderia me trocar para um quarto com vista para o parque?

O recepcionista verificou seu computador e logo lhe deu a chave de outro quarto.

A mulher sorriu satisfeita e lhe fez mais um pedido:

– Obrigada. Eu gostaria de pedir mais uma coisa: vi que nas camas há aqueles travesseiros enormes e macios, de pena de ganso, que algumas pessoas adoram, mas que não fazem bem à minha coluna. Por gentileza, você poderia trocá-los por travesseiros menores e mais firmes?

– É claro. Vou pedir agora mesmo à camareira que faça a troca. A senhora deseja mais alguma coisa?

– Não, muito obrigada – respondeu ela e voltou ao elevador.

Ao fazer um pedido, dê aos outros a
oportunidade de o atenderem.

Aquela mulher sabia muito bem o que queria e conseguia expressar seus desejos com clareza. Isso me inspirou. Depois de vê-la em ação, eu também pedi para ficar em um quarto tranquilo com vista para o parque. E meu pedido foi atendido!

Na manhã seguinte, eu a encontrei no salão do restaurante durante o café da manhã e aproveitei a oportunidade para conversar com ela. Reparei que, como eu, ela tomava um chá, mas o dela parecia diferente do que estava sendo servido.

– Este aqui é um chá verde japonês – disse ela. – Eu adoro este tipo de chá.

– É mesmo? Não vi esse tipo na mesa do bufê. Você o trouxe de casa?

– Não, perguntei ao garçom se eles tinham e pedi que me trouxessem.

Fiquei impressionada! Aquela mulher pedia tudo o que queria. Ela agia com autoconfiança e tratava os outros com muita simpatia e cordialidade. Eu a observei fazendo isso com naturalidade e entendi que eu não precisava me contentar com aquilo que me davam. Não haveria nada de errado em aceitar, mas aprendi a pedir o que acreditava ser o melhor para mim.

Seus pedidos não devem ser um fardo,
mas um sinal da sua autoconfiança.

Aquela mulher determinada e autoconfiante me ensinou que é fácil conseguir algo melhor sem muito sacrifício. Basta pedir.

SOBRE ESCRÚPULOS E OUTROS FREIOS AOS DESEJOS

Talvez nossos pedidos não sejam atendidos tão rapidamente e com tanta facilidade, mas não custa nada tentar e se empenhar, se for necessário.

Mas por que resistimos a dar o primeiro passo quando se trata de pedir o que queremos? O que nos impede de expressar nossas vontades e expectativas? Nós mesmos criamos obstáculos que parecem intransponíveis e reprimimos nossos desejos. Em vez de tentar só para ver o que acontece – até por curiosidade –, às vezes somos excessivamente sensatos e agimos como se já soubéssemos de antemão o que acontecerá.

Se antes mesmo de tentar você alimenta pensamentos
negativos do tipo "Isso não vai dar em nada", você está
impedindo a si mesmo de conseguir o que quer.

Como especialista em comunicação, dediquei bastante tempo ao estudo dos bloqueios que nos restringem na hora de pedir algo com desenvoltura. Ou seja: o que nos impede de expressar nossos desejos verbalmente?

O MEDO DO "NÃO"

"O que acontecerá se recusarem meu pedido e me derem um 'não' como resposta? Eu me sentirei a pior pessoa do mundo."

Meus alunos costumam falar frases desse tipo. Quem pensa assim acredita que é melhor não correr riscos e não pedir nada, só para nunca ter que ouvir um "não". O medo toma conta dessas pessoas e as impede de agir.

Um "não" não é uma derrota – é apenas uma resposta.

Para receber uma resposta negativa com serenidade, você precisa de duas coisas: primeiro, uma atitude relaxada para ouvir o “não” e entender que ele é apenas uma resposta ao seu pedido, nada além disso. Se você vê que o “não” é simplesmente isso, não se deixará afetar.

Às vezes um “não” é apenas uma etapa numa conversa.

Em segundo lugar, você necessita de algumas ferramentas retóricas que lhe permitam tirar proveito das respostas negativas. Porque às vezes um “não” não é a última palavra, mas só uma etapa numa conversa. Se você tiver jogo de cintura, poderá negociar com a pessoa e tentar convencê-la a mudar de resposta.

SOBRE A ARTE DE ACEITAR UM “NÃO” COM SERENIDADE

Espero que esta segunda estratégia sirva de estímulo para você pedir tudo o que quiser com tranquilidade.

Se você se atrever a pedir coisas com mais frequência, terá duas experiências: por um lado perceberá que seus pedidos são atendidos sem problema, mas, por outro, estará mais preparado para lidar com a recusa de vez em quando. Você pode não obter algumas das coisas que deseja, mas isso não é um problema nem significa que você agiu errado ou que seu interlocutor seja uma pessoa ruim. Só significa que seu pedido não pode ser atendido naquele momento.

Sempre vale a pena fazer um pedido. Mesmo
que a resposta seja um “não”.

Uma resposta negativa indica que seu pedido não será atendido nesse determinado momento, mas isso pode mudar no futuro, se você se mostrar obstinado e usar a criatividade para insistir no pedido.

Quando seu interlocutor diz “não”, isso quer dizer que ele está se recusando a atender seu pedido, e não que está rejeitando você. Sempre que o outro decide algo, a decisão tem a ver com ele, não com você. Sua couraça o ajudará a não levar a negativa dele como algo pessoal.

COMO TIRAR PROVEITO DE UM “NÃO”

Uma aluna que assistiu a um de meus cursos me perguntou o que ela poderia fazer, efetivamente, quando alguém se negasse a atender um de seus pedidos. Ela usou como exemplo uma situação que acabara de ocorrer:

– Semana passada, fui a uma de minhas lojas preferidas e vi um casaco maravilhoso na vitrine. Decidi entrar para experimentar e fiquei contente quando vi que ele me caía muito bem. A cor também era linda, porém o preço estava acima do que eu estava disposta a pagar, então perguntei à vendedora se ela faria um desconto. Ela rapidamente respondeu que não poderia, e fui embora chateada por não ter comprado o casaco. Como posso agir depois de receber uma negativa como essa?

Eu disse a ela que ter um pedido negado não significa que a conversa chegou ao fim e lhe expliquei a estratégia que desenvolvi.

Estratégia de autoafirmação: como
conseguir algo depois de um “não”.

1. Pergunte os motivos que levaram a pessoa a dizer “não”

Nem sempre você entenderá no primeiro momento por que lhe respondem com uma negativa. Muitas vezes não existe um fundamento concreto. Pergunte por que não é possível. Em geral, se você souber os motivos, poderá encontrar uma solução.

Não lhe deram um desconto para comprar o produto que você tanto gostou?

Por que não? Você já pensou que isso pode ter acontecido porque a vendedora não está autorizada a dar descontos. Mas e se você pedir a ela que consulte o dono ou o gerente da loja para saber se, nesse caso, pode ser feito um desconto especial? Pode ser que assim você consiga alguma coisa.

2. Peça conselhos e soluções a seu interlocutor

Seu interlocutor não atende seus pedidos, mas talvez ele tenha conhecimentos ou alguma experiência que lhe possam ser úteis. Já pensou em lhe fazer perguntas simples e diretas e tentar tirar proveito dos valiosos conselhos que ele pode fornecer? Explique bem seu problema e pergunte o que ele faria no seu lugar. Por exemplo:

• “O que o senhor faria se estivesse no meu lugar?”

• “Que conselho a senhora me daria para que eu consiga realizar meu desejo?”

• “Em sua opinião, como eu deveria agir para obter o que quero?”

3. Escute o interlocutor com atenção

Algumas soluções surgem de palavras que às vezes nem são notadas. Portanto, sugiro que você faça várias perguntas e preste bastante atenção às respostas. Ao perceber que você está ouvindo atentamente, seu interlocutor talvez fique animado e lhe conte alguns truques secretos. De qualquer maneira, ao fim da conversa, agradeça-lhe pela ajuda.

4. Comece a negociar

O que aconteceria se você mudasse um pouco seu desejo? Por exemplo, diminuindo-o ou reduzindo-o à metade. Ou trocando-o por outro. Vamos supor que você tenha conseguido uma redução no preço de um carro zero quilômetro, no qual você pensou em incluir alguns opcionais, que estão com o preço cheio. Tente negociar, dizendo que contrata os itens opcionais se o vendedor lhe der de brinde o conjunto de tapetes ou a aplicação do insulfilm, por exemplo. Amplie seu leque de desejos e seja mais flexível.

Com o tempo você perceberá que as respostas negativas não doem. A verdadeira prova de coragem consiste em expressar um pedido e saber exatamente o que se quer. Isso já é magnífico por si só, não importa o que aconteça depois. Está claro que um “sim” seria melhor, mas um “não” já não terá o mesmo efeito devastador em você. O melhor é pedir muito e perguntar com frequência. Às vezes a resposta será um “sim”, outras vezes será um “não”. Mas pelo menos você terá tentado. Você se surpreenderá com tudo o que pode conseguir se perder o medo de receber um “não” como resposta.

No capítulo seguinte, apresento a terceira estratégia na arte de se fazer respeitar. Trata-se de impor limites, de dizer “não” aos outros. O que acha disso? Você sabe dizer “não”?

A TERCEIRA ESTRATÉGIA NA ARTE DE SE FAZER RESPEITAR: A NEGATIVA AMÁVEL

Talvez isso aconteça com frequência: você diz “sim” quando na verdade queria dizer “não”. É provável que você não quisesse se envolver em determinada questão, mas acabou aceitando porque tem dificuldade em se recusar a fazer algo. Por que isso acontece?

A DIFÍCIL PALAVRA “NÃO”

Você é capaz de impor limites às exigências e às expectativas dos outros? Se às vezes lhe parece difícil, saiba que você não está sozinho. Dizer “não” e impor limites é uma parte muito importante na arte de se fazer respeitar.

Se em meus seminários eu elaborasse uma lista das principais questões das quais os alunos costumam se queixar, dizer “não” estaria em primeiro lugar. Eu própria sinto essa dificuldade.

Dizer “não” o protege do perigo de
desperdiçar seu tempo e sua energia.

Embora me dedique a estudar e praticar a autoafirmação há mais de 12 anos, ainda enfrento dificuldades em dizer “não” ou acabo deixando que opinem e se intrometam em meus problemas – ou até ficando calado quando deveria me pronunciar, mesmo que não concorde com o que está sendo feito.

É um erro pensar que algum dia dominaremos totalmente a arte de nos fazer respeitar e que estaremos para sempre seguros. Aprendemos e evoluímos durante a vida toda. Nas diversas situações pelas quais passamos, estamos sempre exercitando nosso poder de pedir e exigir, de impor limites e dizer “não”, de agir com confiança e sermos determinados em realizar nossos objetivos. Essas questões nos preocupam aos 15 anos e continuam a nos preocupar aos 50, aos 60, o que prova que a tarefa de se autoafirmar não termina nunca.

O processo de se autoafirmar estende-se pela
vida inteira e não termina nunca.

Como em todas as estratégias de autoafirmação deste livro, eu gostaria de ensiná-lo a se fazer respeitar com suavidade. Trata-se de dizer “não” sem fazer mal a ninguém nem causar mágoas ou ressentimentos.

Com a estratégia da negativa amável, você:

- Saberá se defender e não deixará que ninguém se aproveite de você.
- Poderá dizer o que não lhe agrada.
- Evitará que os outros se intrometam em seus problemas.
- Evitará intrometer-se nos problemas dos outros.
- Poderá interromper e rejeitar atitudes injustas e ofensivas.

SOBRE BURROS E OUTROS ANIMAIS DE CARGA

Não impor limites aos outros e dizer “não” poucas vezes tem consequências. Se você tem dificuldade em expressar suas negativas com firmeza, muito provavelmente se sentirá como um fantoche, preso entre suas expectativas e as obrigações que os outros criam para você.

Descrevo a seguir algumas situações comuns provocadas pela falta de imposição de limites. Veja se você se identifica com alguma delas. Assim, quem sabe, você passa a reconhecer um padrão em seu modo de agir e consiga fazer mudanças que lhe trarão benefícios.

O que acontece quando você impõe poucos limites

Você puxa a carroça

Quando algo para de funcionar, as pessoas logo recorrem a você em busca de uma solução. Como você não se faz de rogado, logo interrompe o que estava fazendo para consertar o que for necessário, afinal é melhor endireitar as coisas antes que um desastre aconteça. E, desse modo, você se transforma num burro de carga, fazendo tudo o que lhe pedem, sem nunca se recusar a ajudar. É como se você fosse um ímã e atraísse pessoas menos hábeis e outras que só querem explorá-lo.

Ninguém lhe dá atenção

Muitas das pessoas com quem você convive não demonstram muita consideração ao lidar com você. Em casa, por exemplo, seus familiares podem largar as coisas em qualquer lugar, porque sabem que você sempre as recolhe. Outros podem falar pelos cotovelos sem dar a mínima se você se interessa pelo assunto. Alguns lhe dão presentes com os quais você não tem a menor afinidade. Se você tem a sensação de que ninguém presta muita atenção às suas preferências, isso pode acontecer porque as pessoas não sabem do que você gosta. Porque é bem provável que você diga “não” poucas vezes e não defina limites claros.

Intrometem-se em seus problemas

“Nossa! Como você dirige mal!”, “Esse penteado não combina com seu rosto. Você devia tentar usar um coque”, “Essa roupa não lhe caiu bem. Parece que você ficou mais gordo”, “Você não deveria perder seu tempo com aquele cara. Essa relação não vai dar em nada”. Você já ouviu alguma frase desse tipo? Se já ouviu, então as pessoas devem se intrometer na sua vida com frequência e criticar tudo o que você faz. Isso acontece o tempo todo, mas você raramente impede essas pessoas de continuarem a opinar sobre sua vida.

Você se responsabiliza pelos desamparados

Você gosta de cuidar dos outros? Mas, em vez de oferecer-lhes ajuda de vez em quando, você na verdade assume as responsabilidades deles e muitas vezes acaba deixando a própria vida de lado. Você está sempre por perto e nunca os incentiva a se virarem sozinhos. Assim, não é de surpreender que sobre tão pouco tempo para cuidar de si mesmo.

Você se identifica com algum desses tópicos? Não se espante se descobrir que se identifica com quase todos. Preocupar-se e ajudar os outros, ser capaz de arregaçar as mangas e pôr mãos à obra, estar disposto a dar conselhos... – não é errado doar-se para fazer o bem para o outro. No entanto, é preciso impor-se um limite para evitar que essas aptidões sejam desperdiçadas. Um limite capaz de impedir que se aproveitem de você. Esse limite é o seu “não”.

Se você diz “sim” e concorda em fazer tudo o que lhe pedem,
corre o risco de os outros se aproveitarem de você.

Como nas outras estratégias deste livro, neste caso tampouco se trata de você se proibir ou abandonar de vez determinada atitude. Trata-se mais precisamente de encontrar o equilíbrio. As pessoas que só dizem “sim” necessitam do contrapeso de um enérgico “não”. Assim, alegre-se de ter um espírito aberto, de seu dinamismo e de sua preocupação com os outros, mas também defina bem os limites. Mostre aos outros até onde eles podem ir. Diga “sim”, mas também imponha suas exigências. E deixe bem claro quando alguém fizer algo que o prejudique, o magoe ou abuse de sua boa vontade.

DIZER “NÃO” COM DETERMINAÇÃO E CLAREZA

Em princípio, dizer “não” é muito simples. O importante é não fazer rodeios nem falar além do necessário. Manifeste sua negativa com segurança. A voz firme e tranquila lhe indicará que você está bem decidido e que não vale a pena questionar sua negativa. A técnica consiste em pronunciar o “não” como se fosse inquestionável.

Estratégia de autoafirmação: dizer “não”

1. Reconhecer o próprio “não”

Antes de uma conversa, descubra o que não quer, o que lhe parece excessivo ou o que lhe é desagradável. Permita-se dizer “não” e conceda-se o direito de definir seus limites.

2. Dizer “não”

Adote a postura régia e vista a couraça. Durante a conversa, fale em tom educado e ao mesmo tempo decidido. Diga claramente a seu interlocutor o que você não quer ou do que não gosta. Expresse-se com frases breves e simples. Quando pronunciar a frase negativa decisiva, olhe diretamente para seu interlocutor.

3. Não se justificar

Se você quiser, pode explicar a ele brevemente a razão para dizer “não”. Mas evite se justificar por isso. Porque, se faz isso, vai dar a impressão de que quer que seu interlocutor compreenda sua decisão. E isso servirá de incentivo para ele se opor a seu “não”.

4. Perseverar com obstinação

Se não aceitarem sua negativa, repita-a. Volte a dizer “não” e, se for necessário, forneça a mesma explicação breve. Não se aborreça e continue a falar em tom decidido.

NÃO TOLERE QUE O TRATEM MAL

Neste capítulo, você encontrará inúmeros conselhos práticos para poder dizer “não” de maneira educada e com determinação. Descobrirá o “não” suave, o “não” que não fere ninguém, o “não” diplomático.

No entanto, em algumas situações você precisará de uma negativa dura e categórica. Um “não” estrondoso que produza nos outros o mesmo efeito que um sinal de pare. Esse “não” taxativo será necessário sempre que você sentir que não está sendo tratado com o devido respeito ou que a pessoa pretende humilhá-lo. Assim, antes de proceder com a negativa suave e diplomática, quero ensiná-lo a pronunciar este “não” categórico e inconfundível. Um “não” a que espero você tenha de recorrer poucas vezes na vida.

Não tolere humilhações nem ofensas.
Diga “não” imediatamente e com dureza.

Diante de qualquer forma de humilhação, é importante interromper imediatamente a conversa. E é preciso fazer isso aplicando toda a nossa autoridade.

Cada minuto que você permite ser tratado de maneira humilhante é como um “sim, vá em frente” para seu interlocutor. É como se lhe dissesse: “Sim, pode fazer comigo o que quiser.” A cada minuto que passa sem que lhe diga “não”, o desprezo que ele sente por você aumentará. E isso acontece porque você permite que ele o trate dessa forma. E isso é perigoso. Não impor limites é um convite para ser maltratado.

Mostre imediatamente a seu interlocutor que você não aceitará que ele o trate mal nem que o humilhe.

Se ele o trata de maneira ofensiva, mostrando um sorriso despreocupado e divertido, não ria. Jamais. As humilhações nunca são motivo de piada nem sinal de que alguém tem senso de humor. Não há diversão nenhuma em ser tratado ou tratar alguém de maneira desrespeitosa. Portanto, recomendo que você corte as supostas gracinhas na mesma hora, afirmando categoricamente que não admite ser tratado dessa forma. Nem discuta.

Resista também à tentação de dar à pessoa o mesmo tratamento desrespeitoso. Isso só serviria para rebaixá-lo ao mesmo nível dela e não lhe traria nenhum benefício. Por isso, evite fazer comentários ofensivos. Tratar o outro com respeito é uma demonstração de que você é uma pessoa íntegra e respeitável.

Não responda a uma ofensa com outra
ofensa. Limite-se a dizer “não”.

Estratégia de autoafirmação: como se defender das humilhações com um “não” categórico

- Levante-se imediatamente e adote a postura régia mais imponente que puder.
- Fale mais alto e em tom mais grave que o habitual, imprimindo o máximo de autoridade em sua voz. Mas não grite.
- Lance um olhar penetrante para o interlocutor. Aumente a distância entre vocês.
- Pronuncie em voz alta e com severidade uma ou duas frases que ponham seu agressor no lugar dele. Por exemplo:

“Não continue me tratando assim.”
“Pare! Você está me ofendendo. Não fale assim comigo.”
“Chega! Não admito que me trate dessa maneira.”
“Não tem graça. Se continuar assim, vou embora.”

- Não comece uma discussão. No exato momento em que a pessoa começar a humilhá-lo, a rebaixá-lo ou a ameaçá-lo, corte a comunicação.

De início, algumas pessoas têm dificuldade para falar energicamente. Se isso costuma acontecer com você, pode começar praticando essa estratégia a sós, em casa. Escolha duas frases dos exemplos anteriores e pronuncie-as com autoridade máxima e em voz alta, mas sem gritar, olhando para a parede. Imagine-se dizendo-as para uma pessoa que o estivesse tratando de maneira desrespeitosa. Repita as frases até conseguir pronunciá-las com voz enérgica. A postura régia o ajudará a encontrar a força interior necessária e a transmitir segurança.

BEM-VINDO AO MUNDO DOS AMANTES DA HARMONIA

Na realidade, é muito simples: para poder dizer “não”, é importante você reconhecer que certas coisas estão engasgadas. Que há coisas que o incomodam ou que o deixam nervoso. Quando notar algo assim, diga “não” ou defina um limite. Deixe bem claro o que você não quer.

Reconheça que há certas coisas que o incomodam
e seja claro ao dizer “não” a elas.

Na teoria, isso é óbvio. Mas só na teoria. No mundo real, as coisas costumam funcionar de outra maneira.

Falemos das pessoas que costumam participar dos meus cursos de autoafirmação. São homens e mulheres que desejam viver em harmonia e, sobretudo, que não querem conflitos. E, admito, eu também sou uma grande amante da harmonia. Do contrário, por que escreveria um livro sobre a arte de se fazer respeitar? Se você também é assim, já sabe que para pessoas como nós é muito difícil dizer “não”. Sabemos como fazer isso, mas só na teoria. O “não” interfere na harmonia, por isso preferimos tentar contornar as situações com “amáveis” rodeios. Na prática, isso significa que suportamos demais. Em vez de nos defendermos, nos calamos e nos fazemos de desentendidos.

Ao nos relacionarmos com os outros, necessitamos
sempre tanto do “sim” quanto do “não”.

A nova amiga critica seu penteado. Mas, em vez de lhe dizer claramente que está satisfeita e que a opinião dela não importa tanto assim, você fica insegura. E imediatamente procura um espelho para comprovar se ela tem razão ou não.

Seu filho adolescente reclama que a comida que você preparou para o jantar é sem graça. E, para evitar que ele se recuse a comer ou comece a discutir à mesa, você imediatamente se oferece para esquentar no forno uma pizza congelada.

Numa festa de família, uma de suas tias começa a fazer piada sobre sua profissão. E, em vez de lhe dizer que seus comentários a magoam, você finge que não ouviu o que ela disse e sai de perto. Talvez você até sorria.

A GOTA D’ÁGUA QUE ACABA COM NOSSA PACIÊNCIA

Nós, que prezamos a harmonia, não somos indiferentes nem insensíveis. Pelo contrário: somos muito sensíveis. Guardamos dentro de nós tudo o que nos deixa nervosos e nos aborrece. Mas chega um dia em que não aguentamos mais. Uma gota faz o copo transbordar e nossa paciência se esgota. Basta um pequeno motivo, uma chispa insignificante.

Um “não” reprimido pode se transformar em ira.

O que acontece, então, está muito longe de ser harmonioso. Não, já não há pedidos serenos nem autoafirmação, só raiva. Um comentário furioso, censuras iradas, negações veementes e frases grosseiras:

“Já não aguento mais! Se vira!”

“Vamos ver se você sabe se virar sozinho!”

“Estou farto! Vá para o inferno e me deixe em paz!”

Aos outros essa reação é totalmente incompreensível. Até então estava tudo bem, mas de repente perdemos as estribeiras.

Nós, que prezamos a harmonia, éramos o ar-condicionado emocional que mantinha todo mundo de bom humor. Ninguém percebia quanto isso nos custava, quanto nos esforçávamos e até que ponto tínhamos que reprimir nossos sentimentos. O que nos fez explodir foi o “não” que viemos engolindo.

Há algo que possa nos impedir de chegar a esse ponto? Algo que nos impeça de perder as estribeiras? Evitar nutrir ressentimentos e definir limites na hora certa, de preferência logo depois de acontecer algo que o aborreça, é a melhor estratégia. Para que isso seja possível, é preciso formar uma nova imagem de uma convivência harmoniosa. Não a que se fundamentava no antigo silêncio e na contenção, mas uma harmonia que se baseie na franqueza e na sinceridade, na qual seja permitido tanto o “sim” como o “não”.

Manter-se calado e reprimir seus sentimentos
não ajuda a criar um ambiente harmônico.

Você não tem que deixar de ser amável para dizer “não” com clareza. É totalmente possível impor limites aos outros e continuar a tratá-los com cortesia. A seguir, aprenda como fazer isso.

Estratégia de autoafirmação: a forma amável de dizer “não”

1. Admita que há coisas que não lhe parecem corretas ou que o incomodam. Permita-se sentir que algo não lhe agrada. Na primeira oportunidade, deixe claro para as outras pessoas o que você não gostou ou o que o aborreceu.
2. Adote a postura régia e ative a couraça. Desse modo transmitirá segurança e isso o ajudará a manter a serenidade.
3. Fale num tom tranquilo e neutro. Lembre-se: use poucas frases e palavras claras.
4. Diga o nome do seu interlocutor, pois isso dará mais importância a seus comentários. Utilize frases amáveis. Por exemplo:

- “Arnaldo, gostaria de lhe pedir um favor: da minha mesa ouço o rádio de seu escritório e isso me atrapalha durante o trabalho. Por favor, poderia diminuir o volume ou desligá-lo?”
- “Sinto muito, Karin, mas não poderei ficar muito tempo com você. Só disponho de cinco minutos.”
- “Tio Fernando, não gosto que fale assim do meu casamento. Não tem graça. Então, por favor, enquanto estivermos aqui, guarde esses comentários para si.”

5. Se seu interlocutor não o levar a sério, repita o “não”, com voz tranquila, quantas vezes for necessário.

O objetivo dessa estratégia de dizer “não” de maneira amável é que seu interlocutor concorde com você e atenda seu pedido. Para isso, é fundamental que você comunique a ele claramente o que o incomoda e quais são seus limites. Se você o trata com amabilidade, sem atacá-lo, maiores são as chances de ele modificar o modo de agir e de você conseguir o que quer.

DIGA “NÃO” MOSTRANDO QUE VOCÊ COMPREENDE O OUTRO

Durante algum tempo estive observando em que situações eu tinha mais dificuldade de dizer “não”. Percebi que, nas conversas, eu mergulhava no mundo de meus interlocutores. Eu os compreendia e seus argumentos me pareciam óbvios. Quando meu interlocutor queria algo de mim, já me prendia. Eu o entendia tão bem que quase automaticamente saía um “sim” da minha boca, concordando com o que quer que ele me pedisse.

Compreender alguém não significa dizer
“sim” automaticamente.

Ao aceitar prontamente o que ele solicitava, minha compreensão em relação ao outro era imensa, mas a compreensão em relação a mim mesma era nula.

A compreensão é uma competência social valiosa e nunca pode ser considerada uma fraqueza. É graças a ela que podemos conviver pacificamente e aceitar as diferenças dos outros. Onde falta compreensão, a insensibilidade e a crueldade pouco a pouco tomam lugar. Entretanto, por ser tão valiosa, também necessita de uma boa proteção, que é garantida pelos limites bem definidos.

Para mim foi muito importante aprender a não anular meus próprios interesses numa conversa. Porque necessitamos de ambas as coisas: compreensão para os outros e compreensão para nós mesmos.

Não tente compreender apenas os outros.
Compreenda também a si mesmo.

Se nossa compreensão alcança ambas as partes, é possível que entendamos muito bem nosso interlocutor e, apesar de tudo, nos neguemos a atender seu pedido.

Com a estratégia a seguir você dirá “não”, mas, ao mesmo tempo, demonstrará que entende os sentimentos e os propósitos do interlocutor.

Mas cuidado! Aplique esta estratégia apenas se você realmente se identificar com os motivos que levaram a pessoa a agir de tal modo. Se você não sente isso para valer, não finja, afinal você não é obrigado a compreendê-lo. Caso isso aconteça, recomendo que você adote uma das outras estratégias apresentadas neste capítulo.

Estratégia de autoafirmação: mostrar compreensão e, apesar de tudo, dizer “não”

1. Escute atentamente

Escute seu interlocutor com atenção. Limite-se a escutá-lo. Não diga nada ainda. Procure não concordar com a cabeça, porque ele poderia interpretar esse gesto como um “sim”. Mantenha uma postura neutra.

2. Verifique o que você quer

Depois de escutar o que seu interlocutor quer de você, reflita por um momento. Mantenha a tranquilidade e note como se sente. Faça a si mesmo a seguinte pergunta: “O que eu quero?” Leve seus interesses e seus desejos tão a sério quanto os de seu interlocutor.

3. Comunique sua decisão

Se não pode ou não quer concordar com o pedido do interlocutor, diga isso a ele. Mas mostre que compreende sua situação e seu desejo. Diga-lhe que compreende, sem sarcasmo ou ironia. Fale utilizando frases simples e claras. Por exemplo:

- “Vejo que essa questão é realmente importante para você. Mas, infelizmente, neste momento não posso ajudá-lo. Não tenho nenhum horário disponível para atendê-lo.”

• “Filho, entendo que você queira ir à boate com seus amigos e ficar até meia-noite. E eu gostaria que você estivesse em casa no máximo às dez, mesmo que seus amigos possam ficar até mais tarde.”

• “Para o senhor é importante receber a confirmação quanto antes. Eu o entendo. Mas necessito, no mínimo, de dois dias para ler e estudar a solicitação.”

• “Entendo perfeitamente que você queira transformar o porão numa oficina. Mas não concordo em fazer a reforma. Eu preferiria investir num sofá novo e numa máquina de lavar mais moderna.”

A maioria das pessoas pode assimilar muito melhor um “não” se tiver a sensação de que seus pedidos foram ouvidos com atenção. Compreendendo os outros, respondemos positivamente, ainda que não concordemos com o que nos pedem. O “não” passa a ser menos duro e soa mais amável. Além disso, o interlocutor pode assimilar melhor uma negativa que lhe passe a ideia de que você o compreende do que um desprezo contundente.

NÃO DEIXE QUE O PRESSIONEM

Para muita gente acostumada a imediatamente dizer “sim” aos pedidos que recebem, começar a falar “não” às vezes é bem difícil. Nesses casos, o mais adequado é encontrar um ponto intermediário entre o “sim” e o “não”, no meio-termo entre o “sim” automático e o “não” categórico.

Se você parou de atender aos pedidos de maneira automática, mas também não quer dizer “não” imediatamente, esse momento de reflexão é o mais adequado para ajudá-lo na transição de postura. Pense com calma e reflita sobre as vantagens e os inconvenientes que sua resposta poderia gerar.

Você tem o direito de pensar com tranquilidade
antes de dizer “sim” ou “não”.

“Por favor, deixe-me pensar” é também uma boa resposta se você tem a sensação de que seu interlocutor o está pressionando.

Não permita que ninguém o pressione. Se alguém tem muita pressa para resolver alguma coisa e tudo é urgente, examine se realmente se trata de uma emergência. Olhe ao redor: há alguém correndo perigo? Alguém está entre a vida e a morte?

Se nenhuma dessas coisas está acontecendo, não há motivos para você ser pressionado a dar uma resposta imediata. Se não se trata de um verdadeiro caso de urgência, dê-se um tempo para refletir.

Quando se sentir pressionado, a melhor
resposta é: “Vou pensar.”

Estratégia de autoafirmação: permita-se um momento de reflexão

1. Adotando a estratégia da couraça e da postura régia, você conseguirá lidar com a pressão dos outros e resistir a ela.
2. Quando alguém pedir ou exigir algo de você, permita-se levar o tempo necessário para refletir. Em vez de dizer “sim” ou “não” imediatamente, responda algo como:

• “É uma questão importante. Vou pensar sobre isso.”
• “Vou examiná-lo com cuidado.”
• “O assunto é tão importante que eu gostaria de refletir com calma antes de responder.”
• “Tenho que examinar os prós e os contras.”
• “Preciso de tempo para pensar.”
• “Essa é uma proposta interessante. Mas, antes de responder, eu gostaria de pensar um pouco mais.”

3. Às vezes é muito útil comunicar ao interlocutor o tempo que precisamos para pensar sobre o assunto. Basta uma frase:

• “Amanhã ligo para você.”
• “Em 10 minutos lhe dou uma resposta.”

4. Muito importante: você não poderá refletir bem enquanto ainda estiver em contato com o interlocutor. Ou seja, enquanto não estiver longe dele.

O momento de reflexão tem outra grande vantagem: permite que você seja mais criativo. Um simples “sim” ou “não” costumam dar pouca margem de negociação. Pensando um pouco, você poderá acrescentar algo.

Por exemplo, poderá dizer “sim” e ao mesmo tempo atrelar esse “sim” a alguma condição: “Sim, eu me encarrego de fazer isso, desde que você se comprometa a...” (e faz seu pedido).

Ou diz “não” e oferece uma nova solução: “Não, isso é impossível. Mas posso propor-lhe outra coisa: ...” (e apresenta sua proposta).

Você pode condicionar seu “sim” a um pedido. Ou
combinar seu “não” com uma proposta de solução.

Você só chegará a esse tipo de resposta se puder pensar com tranquilidade. O momento de reflexão lhe garante esse tempo para pensar melhor e exercitar sua criatividade. Em vez de se limitar a dizer “sim” ou “não”, inicie uma conversa a partir da qual possam surgir novas soluções.

POR QUE UMA BOA RELAÇÃO NECESSITA
DO “SIM” E DO “NÃO”

Não é novidade para ninguém que os filmes românticos só funcionam no âmbito da ficção. Quem não se emociona com as imagens inesquecíveis de casais apaixonados se abraçando e se entendendo apenas com uma troca de olhares, sem dizer nada? Entre eles não há discussão, não há desacordo, nunca surge um “não”. As cenas são comoventes, mas totalmente irreais.

A verdade sobre a maneira como os relacionamentos funcionam não é aquela mostrada pelos filmes de Hollywood. Tanto o “sim” quanto o “não” são elementos essenciais para manter uma relação saudável. E isso vale para relacionamentos amorosos, profissionais e entre amigos. Por mais que exista afinidade entre nós, não somos um só, e sim pessoas diferentes. E cada uma possui sua própria história e seus costumes, suas preferências, suas rejeições, seus pontos fortes e seus pontos fracos.

Para manter uma boa relação, você necessita
de ambas as coisas: o “sim” e o “não”.

Só poderemos experimentar proximidade e apego ao outro se lhe indicarmos claramente o que desejamos e quais são nossos limites. Todo “sim” necessita inversamente de um “não, só até aqui”.

E a tudo isso é preciso acrescentar que mudamos com o passar do tempo. Nossos limites não estão gravados no mármore nem fixados para toda a eternidade. E eles certamente se modificam, porque nós evoluímos. Por isso é importante não dizer as coisas uma única vez, mas fazer isso repetidamente.

MOSTRE AOS OUTROS ONDE ESTÃO SEUS LIMITES

Para explicar em que consiste uma boa delimitação, gosto de utilizar a imagem de um jardim cercado. Você e sua vida são como um jardim cheio de flores, com um limite e uma cerca. No jardim de sua vida crescem suas ações, seus pensamentos e seus sentimentos, seus propósitos e seus projetos. Ali você cuida de seu corpo, de seu tempo, de seus contatos e de suas atividades. E o que planta nele é problema só seu.

Seus limites indicam onde começa sua esfera
privada. E nela é você quem decide.

A cerca indica aos outros que não podem levar nada do jardim sem pedir sua permissão. É seu território, e você manda ali. A cerca tem uma porta que você – e só você – pode abrir e fechar. Você pode convidar outras pessoas para ir a seu jardim e também aceitar coisas delas. Pode responder a seus pedidos com um "sim" ou um "não", ou até pedir um tempo para pensar melhor na questão antes de se decidir.

Naturalmente, todo mundo tem seu jardim, rodeado de uma cerca. E o que os outros plantam no próprio jardim é problema deles. Você não tem nada a ver com isso. E é muito provável que os outros plantem opiniões, atividades e sentimentos muito diferentes dos seus. A vida que eles levam é problema deles e não diz respeito a você. E isso também vale para as pessoas que lhe são mais próximas.

Responsabilize-se por sua própria vida
e não se meta na dos outros.

Na vida em comum, é importante negociar os limites conjuntamente. Desse modo, fica claro o território de cada um, como as tarefas devem ser distribuídas e quem se responsabiliza pelo quê.

Minha receita para uma vida simples e tranquila é: imponha limites claros e fáceis de serem reconhecidos. Ocupe-se de seu próprio jardim e não se meta no dos outros.

No entanto, se você gosta de cavar em outros jardins, toque a campainha antes de entrar e pergunte se desejam sua ajuda. Evidentemente, cada pessoa terá o direito de lhe responder com um "sim" ou com um "não", ou de lhe dizer: "Por favor, preciso de mais tempo para pensar sobre este assunto."

Se quer ajudar os outros, pergunte antes
se a sua ajuda é bem-vinda.

E se alguém cavar em seu jardim sem ter pedido permissão e se intrometer em seus problemas, mostre-lhe claramente que o outro está adentrando um território que não pertence a ele e que lá é você quem toma as decisões.

As pessoas que costumam ficar sobrecarregadas de trabalho com frequência têm dificuldade em definir seus limites, assim como aquelas com longas listas de tarefas a realizar não sabem dizer "não" e assumem responsabilidades de mais. É como se a cerca de seu jardim estivesse destruída e quase não pudesse ser vista. Num jardim como esse, as outras pessoas acabam depositando uma infinidade de problemas e exigências.

A falta de limites parece convidar os outros a
transferirem suas responsabilidades para você.

Se não existem limites, é fácil ficar sobrecarregado.

Examine seus limites, a cerca que rodeia o jardim de sua vida. Verifique se eles são sólidos e facilmente reconhecíveis. Leia e responda as perguntas a seguir:

• Em que área da vida (em que esferas ou diante de quais pessoas) você gostaria de dizer "não" com mais frequência?

• Por que você gostaria de dizer "não" nessas situações? O que o incomoda?

• Com o coração na mão, o que o impede de dizer "não"?

• O que pode acontecer se, da próxima vez, você disser "não"?

• Há pessoas que tendem a transferir suas responsabilidades, seus problemas ou seu trabalho para você? Em caso afirmativo, como conseguem fazer isso?

• Em que situações você se intrometeu nos problemas dos outros sem perguntar antes? O que você pretendia conseguir?

• Sempre que você se aborrecer com alguém, faça-se a seguinte pergunta: o que é problema meu e o que é problema dele? Onde mando eu (meu jardim) e o que não me importa (o jardim dos outros)?

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE A ESTRATÉGIA DA NEGATIVA AMÁVEL

"Eu gostaria de dizer 'não' mais vezes, principalmente no trabalho, mas tenho medo de que uma resposta negativa gere inconvenientes. Por exemplo, se eu me negar a fazer horas extras, será que vão me mandar embora? O que posso fazer?"

Reflita sobre as seguintes questões: O que me custaria um "sim" e o que me custaria um "não"? Dizer "sim" também tem um preço. Ou seja, um "sim" também tem seus inconvenientes.

Antes de decidir, examine que vantagens e que
inconvenientes teriam um "não" ou um "sim".

Vamos analisar o exemplo, a questão das horas extras. Se você se comprometer a trabalhar além da sua jornada contratual, será necessário abrir mão de uma parte de seu tempo livre. Talvez então note que sua família está insatisfeita porque você passa pouco tempo em casa. E isso é algo que você precisa incluir nos custos de aceitar fazer hora extra. Sua própria insatisfação e sua fadiga também devem ser somadas aos custos derivados de seu "sim". Assim como sua negativa a fazer horas extras também lhe acarretará inconvenientes. Por exemplo, seu chefe pode sentir-se contrariado ou incomodado por você não trabalhar mais, e por isso ele pode não querer ajudá-lo a progredir na carreira. Seus colegas podem reagir de duas maneiras: talvez alguns o considerem um herói por ter-se negado a fazer horas extras. Mas outros talvez critiquem sua decisão, porque acham que terão que trabalhar mais para suprir sua ausência.

Assim, o seu "não" também lhe custará algo. Tanto o "sim" quanto o "não" terão seu preço. Cabe a você decidir quanto quer pagar e do que quer abrir mão.

"Não quero contrariar ninguém. Não gosto que os outros fiquem tristes ou se sintam frustrados por eu ter dito 'não'. Como posso resolver isso?"

Na comunicação há duas esferas. Uma é aquela que você pode influenciar, por meio do tom da sua voz, das palavras que você escolhe e da sua linguagem corporal. Tudo isso é determinado por você. Mas também há outra esfera, que está fora do seu controle. Trata-se dos pensamentos e dos sentimentos de seu interlocutor. Você não pode determinar como ele vai encarar suas palavras nem o que sentirá ao ouvi-las. Você pode dizer "não" com toda a suavidade possível, mas será problema dele se ficar frustrado, triste ou aceitar com serenidade. Você não pode influir diretamente no fato de seu interlocutor se sentir bem depois de ter-lhe dito "não". O importante é que você aceite seu próprio "não" e se permita pronunciá-lo com clareza e amabilidade.

Você não é responsável pelos sentimentos
que seu interlocutor terá depois que você
lhe responder com um "não".

"Agora digo 'não' muito mais vezes e defino meus limites muito melhor do que antes. Mas sinto que muitas vezes minha consciência ainda fica pesada. Como posso me livrar do sentimento de culpa?"

Em primeiro lugar, os sentimentos fazem parte de quem somos. Trate-os sempre com carinho, e isso também vale para a culpa. Sua consciência pesada ou seu sentimento de culpa só demonstram que você está escapando de um antigo papel.

Todos nós aprendemos em casa, na escola ou talvez na igreja o que devemos fazer para ser uma boa pessoa. Essas normas e esses valores estão arraigados em nosso cérebro. Se não somos tão obedientes, afáveis e dispostos a sacrifícios como nos ensinaram, nossa consciência se manifesta, indicando que estamos descumprindo o que nos ensinaram. E isso é normal. Com o tempo você aprenderá que definir limites não é um delito e que você não prejudica ninguém com seu "não". À medida que interiorizar essa nova mensagem, deixará de se sentir tão culpado.

A consciência pesada diminuirá quando você perceber
que suas negativas não prejudicam ninguém.

“SE EU NÃO FIZER, QUEM FARÁ?”

Quando demarcar melhor seus limites, pode ser que apareçam vazios. Antes você sempre se responsabilizava pelo que os outros não resolviam, não sabiam ou talvez não quisessem fazer. Mas agora você diz “não” com mais frequência e define com mais clareza seus limites. Então o que acontece agora com as tarefas pendentes? Quem cuidará delas?

O seu “não” indica aos outros que aquele antigo modelo não funciona mais. Você já não é aquele burro de carga que aguentava tudo. Agora, é preciso preencher o vazio de maneira que outras pessoas se responsabilizem pelo que antes você assumia. Trata-se de redistribuir as tarefas e os trabalhos. Resumindo: você e os demais necessitam chegar a um novo acordo.

Deixe de ser o responsável permanente e
procure definir um novo acordo.

Chegar a um novo acordo pode ser algo muito simples. Por exemplo, é possível combinar conjuntamente quais tarefas serão resolvidas por quem e em que momento. Todos cuidarão da faxina, todos terão que retirar o lixo ou fazer as compras no supermercado. Pode-se chegar a esses acordos depressa e sem muito esforço. Nestes casos o melhor é tomar a iniciativa e falar sobre o assunto com todos os envolvidos. Tente conseguir um pacto justo que determine quem deve resolver o quê e quando.

Para firmar acordos, você precisa de uma boa dose de determinação, de uma obstinação inquebrantável e de boa vontade, tanto sua quanto de todos os envolvidos. A boa vontade surge do desejo de chegar a um entendimento. Sem ela, é impossível haver comunicação e acordos.

Sem a boa vontade de todos, os acordos não funcionam.

Se você cumpriu o papel de burro de carga durante muito tempo, talvez lhe custe um pouco pôr fim a esse modelo e encontrar outra maneira de resolver as coisas. A princípio, talvez você tenha a impressão de que os outros não têm boa vontade. Nem sempre é fácil adotar novos acordos. Então, sua habilidade na arte de se fazer respeitar será decisiva.

A CEGUEIRA DIANTE DA SUJEIRA E DE OUTROS PROBLEMAS DE LIMPEZA

Sandra dividia um apartamento grande com uma garota e dois rapazes e gostava de morar ali, pois era perto da universidade. Teria sido ótimo, se não fosse o problema da limpeza.

Se alguém sempre se encarrega das tarefas dos outros,
rapidamente se converte no responsável permanente.

Sandra era a única que cuidava da limpeza. Os outros três sempre fugiam das tarefas domésticas. Sua colega de apartamento fazia as compras de vez em quando e cozinhava em alguns finais de semana. Mas os rapazes não ajudavam em nada. Por mais suja que estivesse a cozinha, eles não se importavam de sentar-se e tomar café ali tranquilamente.

É melhor distribuir as tarefas do que
reclamar que está sobrecarregado.

É claro que ela não queria ser a única responsável e sempre reclamava com os três, pedindo que colaborassem. Apesar das constantes promessas de que passariam a ajudá-la, nada mudava e só Sandra fazia faxina.

Aborrecida e sem paciência, ela estava cogitando mudar de apartamento, porque não via outra maneira de resolver uma situação que tanto a incomodava.

Aconselhei Sandra a não abrir mão do apartamento de que tanto gostava. É verdade que ela tinha falado muito, na esperança de resolver a situação. Mas, infelizmente, há situações em que as palavras são levadas pelo vento, sobretudo quando as pessoas não querem deixar para trás suas comodidades habituais e se fazem de surdas. As reclamações entram por um ouvido e saem pelo outro sem surtir efeito.

Sandra precisava de um projeto concreto, com tarefas bem claras prevendo o que cada morador deveria fazer e quando.

Chamar a atenção de alguém e fazer advertências
muitas vezes não adianta nada. É melhor criar um
projeto concreto com uma divisão clara das tarefas.

Um projeto claro é melhor do que muitas palavras e pode se revelar muito útil caso alguém alegue que se esqueceu de suas responsabilidades ou dos prazos para concluí-las. Às vezes é preciso criar regras adicionais para aquelas pessoas mais encostadas e preguiçosas. Essas regras determinarão quais serão as consequências para quem romper o acordo. Por exemplo, pode ficar definido que quem não cumprir suas tarefas pagará uma multa ou compensará de alguma outra forma. Talvez isso soe um tanto rigoroso, mas é muito útil para lidar com quem sempre encontra desculpa para se safar de suas obrigações.

Ser consequente também significa não aceitar desculpas.

Inicialmente, Sandra duvidava que seus colegas aceitassem um projeto de limpeza. Mas ela não tinha nada a perder. Era sua última oportunidade de mudar completamente a situação. E, se não conseguisse, se mudaria para outro apartamento. Ela não tinha disposição para discutir eternamente o problema da limpeza.

SOBRE A ARTE DE SER CONSEQUENTE

Sandra então pôs mãos à obra e se reuniu com os colegas. Ela explicou a eles que estava pensando seriamente em ir embora porque a falta de cooperação nas tarefas de limpeza da casa a deixava muito nervosa. Os três se alarmaram diante daquele anúncio e viram que ela estava falando sério. E os três prometeram, mais uma vez, que no futuro a ajudariam na faxina. Sandra aceitou a promessa e propôs um acordo de divisão de tarefas. Ela tinha anotado todas as tarefas domésticas numa cartolina e mostrou a eles.

Tome as rédeas da conversa e proponha novas regras.

– Estas são as tarefas que devemos fazer todas as semanas, e aqui estão nossos nomes. Vamos distribuí-las – disse Sandra.

Os colegas ficaram estupefatos. Nunca a tinham visto ser tão objetiva assim. Mas todos aceitaram, porque tinham acabado de se comprometer. As tarefas foram distribuídas por turnos e, ao final, a cartolina foi pendurada na cozinha. Ali estava, escrito claramente, o que cada um deles tinha que fazer.

Os rapazes protestaram timidamente. Aquilo era rígido demais. Afinal de contas, eram estudantes e tinham que se preparar para as provas. Portanto, podia ser que algumas vezes eles não cumprissem com sua parte no acordo. Para Sandra, aquela era uma tentativa de criar uma brecha pela qual eles pudessem fugir de suas obrigações.

Mas ela tinha uma carta na manga. E replicou com serenidade:

– Sim, pode ser que alguém não faça o que lhe cabe. Mas então terá que pagar algo à pessoa que tiver se responsabilizado por suas tarefas. Isso é justo. Se alguém não pode limpar, o outro pode ganhar alguma coisa fazendo isso. E, se nenhum de nós tem tempo, podemos contratar alguém.

Todos ficaram calados por um instante. Ter que pagar por não ter feito a limpeza tocou no ponto mais sensível dos estudantes: o dinheiro. Ficou muito claro para todos que não havia mais espaço para desculpas esfarrapadas. E todos acabaram aceitando a proposta de Sandra.

Aceite que os outros podem não querer abrir mão, de uma
hora para outra, das comodidades a que estão acostumados.

Um final feliz? Quase. Com o tempo surgiram novos problemas. Assim que Sandra deixou de ser a única responsável pela limpeza, ficou claro que seus colegas de apartamento não tinham a menor ideia de como fazer faxina.

Sandra teve que lutar contra sua tendência natural de resolver tudo. De vez em quando lhes dava um conselho, mas normalmente se fechava em seu quarto enquanto eles limpavam.

Deixe que os outros façam as coisas. Aprenda a observar,
em vez de assumir tudo.

DISTRIBUIR AS TAREFAS EM VEZ DE SE ENCARREGAR DE TUDO

Pode ser que nem todos os problemas de limpeza num apartamento dividido se resolvam como nesse exemplo. Mas a história de Sandra ilustra muito bem o que é preciso fazer quando se quer reorganizar as coisas. Em vez de ser responsável por tudo, distribua as tarefas.

Há uma série de passos que o ajudarão a organizar, com os outros, uma redistribuição do trabalho. A seguir, apresento os mais importantes. Leia os diversos pontos e escolha os conselhos que podem ser úteis em sua situação.

Estratégia de autoafirmação: redistribuir o trabalho

1. Fale com os envolvidos

Peça para conversar ou marque uma reunião com os envolvidos. Com palavras objetivas, ou seja, sem queixas nem broncas, explique como as coisas funcionaram até então e com o que você não está de acordo. Seja claro a respeito das mudanças que deseja.

2. Procure um acordo justo.

Pode ser muito útil para todos que você tenha preparado uma proposta sobre como o trabalho poderia ser distribuído. Mas não tente impor sua sugestão. Todos nós preferimos os acordos elaborados juntos. Assim, prepare-se para um longo debate e procure chegar conjuntamente a um acordo que todos considerem adequado e justo.

3. Resista ao clima pesado

Se você deixa de ser o burro de carga, os outros terão que assumir mais responsabilidades. E, obviamente, não ficarão muito contentes. A princípio, é muito provável que eles até resistam e pretendam que tudo volte a ser como antes. Portanto, prepare-se para encontrar um clima carregado e caras amarradas. Mas não permita que esse ambiente ruim o enfraqueça. É completamente normal que os outros rosnem e resmunguem, mas sua função não é tornar os outros felizes.

4. Teste o novo acordo no dia a dia

Quando se chega a um novo acordo, o ideal é definir também um período de experiência. Após algum tempo, talvez quatro semanas ou três meses, é preciso avaliar novamente se o programa funciona ou se poderia melhorar em alguns aspectos. Além disso, pode-se aproveitar a ocasião para falar do que não foi cumprido. Por que alguém não fez seu trabalho? Como deve pagar por não ter realizado uma tarefa? Ou que recompensa se recebe por realizar as tarefas de maneira exemplar?

5. Aprenda a não se envolver tanto nas coisas

Deixe que os outros colaborem nas tarefas. Pode ser que eles não tenham tanta prática e que não as realizem tão bem quanto você. Mas você terá que aprender a observar sem se envolver. Será melhor rever suas exigências e reduzi-las um pouco. É claro que, de vez em quando, você pode dar um ou outro conselho, mas, de resto, mantenha-se à margem.

6. Não aceite desculpas para o não cumprimento das tarefas

Você realmente estava levando a sério os novos limites e o acordo que foi firmado? E se alguém não cumpre sua parte no acordo e sempre parece ter uma desculpa pronta para justificar suas faltas? Até que ponto você se mantém firme às regras do acordo? Ou outros conseguem enganá-lo com sua lábia ou com uma história dramática? Esclareça que foi firmado um acordo e que ele precisará aprender uma maneira de cumprir com a parte que cabe a ele. E ponto final. Não abra mão do combinado. Assim você demonstrará que leva o acordo e os envolvidos a sério.

A QUARTA ESTRATÉGIA NA
ARTE DE SE FAZER RESPEITAR:
A OBSTINAÇÃO EDUCADA

Você já deve ter percebido que muitas vezes suas palavras não surtem o efeito desejado, embora você se expresse claramente e de maneira objetiva.

Então o que você faz? Retira-se ofendido porque não querem escutá-lo? Você se enfurece e levanta a voz? Não faça nada disso. Se nenhuma das estratégias anteriores funcionou, recorra à obstinação educada, que apresento a seguir.

MUITA AUTOAFIRMAÇÃO, MAS NADA FUNCIONA

Dizer algo não significa, necessariamente, que suas palavras de fato sejam assimiladas por seu interlocutor. Às vezes, as aparências enganam. Talvez ele só dê a impressão de que o está escutando. Ele olha para você e consente com a cabeça de vez em quando, mas será que ele entende o que você quer dele? Ou os pensamentos dele poderiam estar em outra parte? É impossível saber com certeza se seu interlocutor realmente entende o que você lhe diz.

Comunicar-se nem sempre é uma tarefa tão fácil. Você quer se fazer respeitar e deixa bem claro a seu interlocutor o que quer dele, mas muitas vezes o que você diz acaba entrando numa mente já repleta de informações e que não está focada nas suas palavras.

O fato de dizer algo não significa que as
palavras cheguem ao interlocutor.

No instante em que as primeiras palavras saíam de sua boca, seu interlocutor talvez estivesse pensando no que iria comer. Você lhe faz um pedido ou uma proposta. No entanto, enquanto você fala, seu interlocutor pensa em várias coisas ao mesmo tempo: na consulta médica que precisa marcar, na reunião que terá na escola do filho, nos itens que precisa comprar no supermercado, etc.

Você continua a falar. Mas suas palavras, infelizmente, não entrarão naquele cérebro que já está muito ocupado e concentrado em outras questões. Seu interlocutor, porém, tem muito tato e o olha o tempo todo com interesse e assente de vez em quando com a cabeça.

Depois de uma conversa como essa, você pode ficar com a sensação de que foi bem claro ao explicar a seu interlocutor o que deseja dele e que, assim, ele atenderá seu pedido. Mal sabe você que ele não registrou nada do que você disse.

Uma pessoa pode olhar com interesse para você e até
assentir com a cabeça, mas isso não quer dizer que ela o
esteja escutando ou prestando atenção às suas palavras.

O que você disse não conseguiu entrar numa mente em plena ebulição. Por isso você precisa da estratégia da obstinação educada.

POR QUE É IMPORTANTE REPETIR

Com sua obstinação você reforçará as três primeiras estratégias, desenvolvidas nos capítulos anteriores. Diga o que disser, disponha-se a repetir com insistência, sem levantar a voz nem se aborrecer. Simplesmente repita diversas vezes com tranquilidade e segurança.

Com a estratégia da obstinação educada você poderá:

- Impor com insistência seus desejos ou seu “não”.
- Ser enérgico sem precisar se exaltar ou se aborrecer.
- Manter o fio da conversa.
- Defender-se muito bem das manipulações e da pressão.
- Arranjar-se facilmente com as pessoas que também são muito obstinadas.

Os publicitários sabem muito de comunicação e de como elaborar as mensagens de maneira que o público-alvo as assimile e faça ou aja conforme o desejado. Nenhuma empresa encomendaria um anúncio caro para ser veiculado apenas uma vez na tevê. Para que a mensagem seja compreendida e alcance o máximo de pessoas, o anúncio precisa ir ao ar várias vezes. Muitas vezes, a mesma mensagem é publicada em anúncios impressos nas revistas e exibida em outdoors. Os publicitários sabem que, para que uma mensagem seja recebida, é preciso repeti-la constantemente. Quanto mais, melhor. Só então existe a possibilidade de a informação penetrar as mentes saturadas dos consumidores. Essa é uma forma de obstinação que você pode observar diariamente.

Se você pensar nisso por um momento, constatará que a obstinação é recorrente nas situações do dia a dia. As pessoas, as empresas e os meios de comunicação o abordam de forma insistente. Tentam convencê-lo a comprar seus produtos ou serviços, encantá-lo com ofertas e persuadi-lo das mais diversas maneiras – todos lutam para conseguir que você preste atenção neles. E fazem isso repetidamente.

Se prestar bem atenção, perceberá que seus filhos também podem ser muito teimosos. E que seus colegas de trabalho sempre vêm com o mesmo papo, insistindo em apresentar os mesmos argumentos ou lhe contar a mesma história.

Há um modo simples de acabar com tudo isto: aprenda você também a ser obstinado. Defenda sua vontade com tenacidade.

A OBSTINAÇÃO HABITUAL NO MUNDO DOS NEGÓCIOS

Certa vez, tive uma conversa interessante com um aluno e fiquei convencida de que, dali em diante, eu precisaria incluir o tema obstinação em meus cursos de autoafirmação. Ele participava do curso de comunicação que eu estava ministrando à diretoria de uma grande empresa e, no intervalo da aula, comentou que estava tendo dificuldade para preencher a vaga de diretor de uma das filiais da companhia.

Ele disse que tinha entrevistado uma ótima candidata, porém não se sentia convencido de que ela era a melhor escolha para a posição.

Com a obstinação educada você reforçará sua autoafirmação.

Eu perguntei por quê, e ele me explicou:

– Faz tempo que a conheço, e acho que ela seria quase ideal para o cargo, pois tem as habilidades necessárias e foi ela mesma quem se candidatou. Mas no fim da entrevista eu disse a ela que não a considerava preparada para assumir os desafios daquela posição, pois eu queria testar qual seria sua reação. E sabe o que ela fez? Ela simplesmente saiu da minha sala sem dizer nada. Por isso, acho que ela não daria certo no cargo.

Sua obstinação deixa claro para o interlocutor que você
está determinado a fazer algo e transmite segurança a ele.

Não entendi muito bem por que ele achou inadequada a reação da candidata e falei:

– O senhor foi duro com a candidata, dizendo que ela não estava preparada para o cargo, e é claro que ela saiu sem dizer nada. O que esperava que ela fizesse? – perguntei a ele.

Surpreso, o homem arregalou os olhos, como se de repente eu estivesse falando uma língua estranha.

– O que eu esperava? Que ela se defendesse, que lutasse pelo que tanto queria! Que ela me pedisse explicações sobre o que eu acabara de falar e me dissesse que eu estava errado e afirmasse que ela era a profissional perfeita para a vaga – disse ele. – Mas o que ela fez? Absolutamente nada!

E naquele momento compreendi perfeitamente a frustração dele. Eu ia fazer um comentário, mas ele foi mais rápido e disse:

– Que desafios a senhora acha que ela irá enfrentar no cargo de diretora? Os funcionários daquela filial são osso duro de roer, e não é fácil lidar com eles, muito menos com os clientes. A pessoa que ocupar a posição deve ser firme ao tomar decisões e saber se fazer respeitar em todas as situações. Preciso de uma pessoa de fibra, e não de alguém que abaixa a cabeça e aceita tudo o que lhe dizem.

Se lhe disserem "não", não se dê por vencido imediatamente.

COM UM "NÃO" COMEÇA A NEGOCIAÇÃO

"Se recebo um 'não', preciso engoli-lo." Agora que você leu essa frase, pode esquecê-la e apagá-la da sua vida. No mundo dos negócios, é preciso saber jogar, e só sobrevive quem é perseverante, aprende a negociar e não demonstra fraqueza. Se não for obstinado, você não é ninguém.

No entanto, assim como você será insistente e não aceitará as negativas de imediato, é bem provável que o mesmo aconteça com as outras pessoas quando você lhes disser "não". Portanto, não se surpreenda se você definir um limite e os outros tentarem ultrapassá-lo com tenacidade.

Se você não for uma pessoa obstinada, você não
conseguirá progredir no mundo dos negócios.

Entenda que uma negativa pode ser apenas uma resposta provisória. Você não saberá se um "não" é realmente definitivo enquanto não tiver posto em jogo sua obstinação.

Seu chefe não tem tido tempo para conversar com você? Então use sua persistência para demonstrar que o que você tem a apresentar a ele é algo importante. Não deram atenção à sua proposta? Repita-a ou a envie por e-mail. Você queria assumir outras tarefas, mas já foram delegadas a outros? Insista, pois é uma ótima oportunidade de praticar sua tenacidade.

AS CRIANÇAS SÃO NATURALMENTE OBSTINADAS

É possível aprender sobre obstinação com as crianças. Elas são mestres no assunto e, com seu jeito teimoso de ser, muitas vezes conseguem dobrar os adultos, depois de repetir tantas vezes o que querem. Se você tem filhos, vai entender do que estou falando.

Aos 5 anos, você sabia muito bem como ser obstinado.
Volte a agir assim para se fazer respeitar.

No episódio real a seguir, apresento algumas estratégias verbais que podem ser úteis para você se impor e se fazer respeitar sem ter que falar como uma criança de 5 anos, é claro.

CRIANÇA NÃO DESISTE NUNCA

Barbara foi com a filha, Alice, ao supermercado comprar apenas os itens que estavam faltando na despensa. Ao chegar lá, a mulher ficou surpresa de ver a decoração natalina em todos os cantos da loja, embora ainda faltasse mais de um mês para o Natal. Mas a menina, de 5 anos, ficou encantada com os enfeites, e os bichinhos de pelúcia de uma prateleira chamaram especialmente sua atenção.

Enquanto empurrava o carrinho pelos corredores, ouviu a criança gritar animada:

– Mamãe, olhe! Um coelhinho! Ele é tão lindo!

A mãe, que seguia mais na frente, respondeu:

– Deixe isso aí e venha aqui.

Imediatamente Alice disse:

– Olha, mamãe, que fofinho!

Estava claro que a menina não tinha obedecido a mãe e ainda estava carregando o coelhinho.

A obstinação é uma forma de poder.

A mãe escolhia algumas frutas e, sem olhar, disse para a filha:

– Vamos, querida, coloque isso de volta no lugar. Você já tem muitos bichinhos de pelúcia.

As palavras da mãe não convenceram a menina.

– Mas, mamãe, não tenho nenhum coelhinho como este.

A mãe já estava perdendo a paciência e falou bem alto:

– Não, Alice, nada de coelhinhos! Deixe isso aí e venha aqui agora.

Então Alice ensinou a todos no supermercado como se pode ser obstinado.

– Mamãe, só este coelhinho! Por favor! – implorou a criança.

– Eu já disse que não!

Para ser obstinado você não precisa de
argumentos. Apenas de insistência.

– Mas, mamãe, deixa! Este coelhinho está tão triste aqui sozinho. E eu quero levá-lo para casa.

Irritada, a mãe largou o carrinho e foi até a filha.

– Já disse que não, e ponto final. Largue isso agora mesmo.

– Eu até já dei um nome pra ele, mamãe. Ele se chama Nick e quer ser meu amigo. Deixa eu levar ele pra casa, mamãe, deixa?! – disse Alice com voz de choro.

– Não, Alice. Não insista, já mandei você deixar esse coelho aí.

– Mas eu quero esse coelhinho! Compra, mamãe! Compra! Só esse! – protestou a menina com uma voz que se ouvia em todo o supermercado.

A mãe tentou ponderar:

– Você tem um monte de bichinhos de pelúcia. E não tem mais lugar para guardar nada em casa.

Sua voz já não soava tão decidida como no início.

– Mamãe, eu só quero o Nick. Não quero mais nenhum. Pode dar todos os meus bichinhos para outra criança, eu só quero este aqui.

A mãe solta um longo suspiro.

– Eu não posso te trazer para o supermercado! Saiba que este é seu último bichinho de pelúcia! Não vai ganhar mais nenhum. Nem no Natal.

E a perseverança vence a disputa.

Alice não precisava de nenhum curso de autoafirmação. Quem precisava aprender a se impor era a mãe dela.

PERMISSÃO PARA SER CABEÇA-DURA

A obstinação é algo que as crianças dominam, mas que muitos adultos têm de voltar a aprender. À medida que ficamos mais velhos, muitos de nós perdem a capacidade de ser obstinados.

Ao longo dos anos essa característica foi sendo substituída pela boa conduta. Desde pequenos aprendemos a nos conformar e a atender às ordens de nossos pais, nos adequando às normas da sociedade. Aprendemos a ser carinhosos e obedientes, a não responder com grosserias e a não ser cabeça-dura.

Você tem o direito de defender seus desejos com obstinação.

Quanto mais se educa uma criança para ser obediente, mais se reprime sua obstinação. Por isso, muitos adultos têm dificuldade em insistir em seus pontos de vista numa conversa. No fundo, eles ainda têm medo de ser repreendidos ou receber um castigo por sua teimosia.

A obstinação educada não incentiva condutas inapropriadas nem atitudes insolentes. Trata-se apenas de repetir o mesmo pedido várias vezes, sem ser grosseiro ou atacar seu interlocutor.

NÃO DEIXE QUE SE LIVREM DE VOCÊ

A estratégia da obstinação educada será bastante útil principalmente quando parecer que seu interlocutor não concorda com você e rejeita o que você pede, respondendo com objeções generalizadas. Por exemplo: “Impossível”, “Não, nunca fizemos algo assim”, “Não pode ser”, “Isso não vai levar a nada”.

É bem provável que você ouça esse tipo de recusa quando o interlocutor não tiver a menor intenção de concordar com seus pedidos ou desejos.

A conversa costuma começar só depois
de você ter insistido o suficiente.

Ao receber respostas desse tipo, não abra mão de insistir. Pense que essas frases não passam de tentativas de seu interlocutor de se livrar de seu pedido. Portanto, se você desistir, melhor para ele. A conversa só costuma começar depois que ele se recusa a atender seus pedidos e você não desiste de continuar a convencê-lo.

Com a estratégia a seguir, você poderá responder com serenidade às tentativas do interlocutor de se livrar de você.

Estratégia de autoafirmação: a obstinação por sequências

1. Primeiro estabeleça exatamente o que você quer

Antes de conversar com a outra pessoa, pense bem no que deseja ou no que quer pedir. (Um desejo ou um pedido também podem significar que você queira dizer “não”.) Reflita sobre os motivos de suas demandas. Ou seja, por que quer o que quer? Um ou dois motivos são suficientes.

2. Expresse seu desejo com clareza

Adote a postura régia e vista a couraça. Diga o que quer com frases breves e concisas, utilizando as estratégias dos capítulos 1 e 2.

3. Escute com atenção o que lhe respondem

Se rejeitam seu pedido, você pode responder com estas três frases:

A. Repita brevemente, numa frase, o que seu interlocutor disse. Assim mostrará que o estava escutando. Algo como: “Então, conforme você disse...” (e acrescente o que ele falou, resumido numa só frase).

B. Em seguida, repita o que você queria. Será o enunciado de sua vontade e, ao mesmo tempo, o núcleo desta estratégia: “E eu gostaria de...” (e prossegue com seu desejo, de novo numa só frase).

C. Na terceira frase, argumente sobre seu pedido. Algo como: “Eu gostaria disto porque...” (e acrescenta uma argumentação para seu desejo ou pedido). Mencione sempre uma única argumentação de cada vez. Se não tiver mais argumentos, não se preocupe. Repita o primeiro.

4. Mantenha sua obstinação enquanto o interlocutor mantiver a dele.

Se o interlocutor continua a se recusar a atender seus pedidos, inicie uma nova sequência, seguindo de novo o modelo das três frases.

Repita brevemente sua opinião (A) para mostrar a ele que escutou tudo o que ele disse.

Prossiga com o enunciado de sua vontade (B) e, em seguida, argumente sobre o que quer com uma frase explicativa (C).

5. Resista sem se aborrecer

Aplique as técnicas da obstinação educada com total serenidade, sempre que for necessário. Não pare enquanto seu interlocutor não abandonar a postura de rejeição e se dispuser a atender seu pedido. Ou enquanto você não perder a paciência e perceber que não conseguirá nada com essa estratégia.

A LUTA SERENA EM DEFESA DOS PRÓPRIOS INTERESSES

Pense nesta situação: o funcionário de uma empresa quer participar de um curso que lhe seria muito útil em sua área de atuação. Todas as vezes que procurou o chefe para conversar sobre esse assunto, o patrão encontrou uma maneira de fugir da questão e não lhe respondeu. Agora, conhecendo as técnicas da obstinação educada, o funcionário tentará mais uma vez. Repare como o superior desfia suas habituais objeções e como o funcionário insiste no pedido, apesar de tudo.

Com a obstinação educada você não ataca o interlocutor,
só persevera no que deseja.

Funcionário: Desculpe incomodá-lo. Gostaria de conversar sobre aquele curso de atendimento aos clientes. Já falei sobre isso com o senhor na semana passada e lhe dei o programa do curso.

Chefe: Sim, mas, se não me engano, disse-lhe que não.

Funcionário: Por isso queria voltar a falar com o senhor.

Chefe: Sinto muito, mas agora não tenho tempo.

Funcionário: Sim, entendo que o senhor agora não tem tempo para falar comigo (A = repetir o que o outro disse). Eu gostaria muito de participar desse curso (B = enunciado de sua vontade). Seria bom para o departamento que pelo menos uma pessoa estivesse presente (C = argumentação).

Chefe: E como resolvemos isso? O curso é em julho, época que muitos costumam tirar férias, e você quer fazer um curso? Quer que eu feche a empresa?

Funcionário: É verdade, teremos que acertar de alguma maneira o esquema de férias (A). Eu gostaria de participar desse curso (B) porque já dissemos muitas vezes que deveríamos melhorar o atendimento a nossos clientes. Tenho certeza de que eu traria ideias muito proveitosas para o departamento (C).

Chefe: O senhor está se repetindo. Já entendi o que quer. Mas o fato é que esses cursos não servem para nada na prática. São teóricos demais.

Funcionário: O senhor acha que esses cursos não servem para nada (A). Eu acredito que eles podem contribuir bastante para melhorar o atendimento e gostaria muito de fazer (B)...

Chefe (interrompendo): ... com as despesas por conta da empresa, suponho. Imagino que já saiba que não há orçamento previsto para custos como esse. Portanto, não se iluda.

Com a obstinação educada você demonstra
firmeza e que sabe o que quer.

Funcionário: Então, talvez não haja verba para minha inscrição nesse curso (A)? Ele é muito importante para mim (B). Eu queria ter participado há dois anos, mas não foi possível porque a empresa estava passando por uma reestruturação. Por isso eu gostaria de fazê-lo este ano (C).

Chefe: Está bem, já chega! Pelo amor de Deus. Quantas vezes vai repetir isso? O senhor não vai mudar de opinião, não é verdade? (Levanta-se.) Muito bem. Não posso prometer nada, mas vou ver o que é possível fazer por você. Falarei com o departamento de recursos humanos, mas não alimente falsas esperanças.

Funcionário: Muito bem. Obrigado! Posso voltar a falar com o senhor na segunda-feira?

Chefe: Sim; por que não? Agora, se me desculpa, com licença, tenho uma reunião.

A atitude do chefe na conversa não muda enquanto ele não abandona todas as suas objeções. Só então se mostra disposto a ouvir e se interessar pelo desejo de seu funcionário. Não pronuncia um “sim” definitivo, mas diz que vai tentar obter autorização para que o funcionário participe do curso. O primeiro passo foi dado.

Você não saberá se algo é realmente
possível enquanto não insistir.

Na conversa o funcionário não aceita nem um único argumento do chefe. Ele repete com as próprias palavras a opinião do seu superior e acrescenta seu desejo e sua motivação. Não se trata de argumentos contrários, mas de obstinação bem apresentada.

Evidentemente, o chefe se dá conta de que o funcionário repete os mesmos pontos constantemente. Mas essas repetições acabam sendo eficientes, pois assim ele não permite que o chefe se livre dele na primeira negativa nem na segunda nem na terceira. Portanto, recomendo que você insista, e o mínimo que conseguirá será enfraquecer as bases de um rotundo “não”.

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE A ESTRATÉGIA DA OBSTINAÇÃO EDUCADA

“Por quanto tempo é preciso repetir essa sequência de obstinação numa conversa ou reunião?”

Mantenha sua obstinação até que o interlocutor se dê conta de que os argumentos contrários não conseguem fazê-lo desistir de seu pedido. Até que compreenda que não conseguirá nada com seus métodos retóricos habituais. A duração pode variar. Alguns interlocutores só têm duas ou três objeções. Por outro lado, pode ser que outros tenham um arsenal completo e, com esses, você precisará repetir as sequências mais vezes para que haja alguma mudança.

Seja mais obstinado que seu interlocutor.

Quando seu interlocutor se der conta de que você se mantém firme, é bem provável que diga algumas destas frases:

“O senhor é bastante teimoso.”

“Você se repete o tempo todo. Por que é tão insistente?”

“Você já disse isso mil vezes.”

Seu interlocutor compreendeu que você é obstinado. Confirme dizendo algo como: “Sim, é verdade. Estou muito interessado nisso.”

Ponha um ponto final na obstinação quando seu interlocutor mudar de atitude na conversa. Ou seja, quando deixar de apresentar objeções e oferecer uma solução. Então você realmente poderá falar do assunto, sem ter que repetir a técnica. Resumindo: quando seu interlocutor abandonar a teimosia, você poderá dar um ponto final à sua insistência e seguir falando com ele “normalmente”.

Quando vislumbrar uma solução, deixe
de lado sua postura obstinada.

“Mas o que fazer se o outro for tão obstinado quanto eu?”

Se ambos forem muito teimosos, a conversa poderá se prolongar por muito tempo e não dar resultados, o que seria um desperdício de tempo e energia.

Assuma que a conversa não levará praticamente a nada, exceto, talvez, a um exercício mútuo de persistência. Ao chegar a esse ponto, contente-se em interromper a conversa. Se você queria dizer “não”, mantenha sua negativa. E, se queria algo do interlocutor, assuma que não conseguirá pondo em jogo sua obstinação. Mas mesmo nesse momento você tem possibilidade de extrair algum proveito da situação. No Capítulo 2 descrevo uma estratégia que ajuda a estimular a criatividade diante de uma negativa e isso poderia ser útil agora.

Seu interlocutor tem o direito de ser
tão obstinado quanto você.

“Pode haver um momento em que minha obstinação deixe o interlocutor nervoso?”

Talvez. Você não pode saber antecipadamente como seu interlocutor reagirá diante de sua teimosia. Mas lembre-se: você não é mau nem o está atacando. Simplesmente, é obstinado. No mundo dos negócios, essa tenacidade é um sinal de compromisso e de capacidade de comando. Portanto, é muito provável que seu interlocutor respeite sua obstinação ou até a admire.

Você não tem obrigação de agradar a ninguém.
E daí se os outros pensam que você é uma pessoa difícil?

É claro que pode ser que seu interlocutor se irrite porque acha que perde muito tempo ouvindo seus pedidos insistentes e porque as tentativas de se livrar de você não funcionam. E sem dúvida ele tem o direito de se aborrecer com isso.

É obvio que é você quem decide até onde quer chegar com seu jeito obstinado de ser. Mas até que ponto você se arriscará a ver o clima ficar tenso por querer impor seus desejos? Será que é uma boa ideia deixar a situação chegar a um ponto desagradável?

Quando o clima fica tenso, é muito útil dizer algo como “não gostaria de aborrecê-lo” ou “minha intenção não é irritá-lo, mas é que este assunto me interessa muito”.

Seja hábil e avalie até onde quer chegar com sua obstinação.

Você também pode moderar sua obstinação, sem insistir a todo momento. Converse com naturalidade, argumente um pouco e, de vez em quando, introduza na conversa as estratégias de obstinação. Desse modo você não parecerá tão veemente.

COMO RECEBER OS COMENTÁRIOS IMPERTINENTES COM SERENIDADE

Com as técnicas de obstinação você também pode se afirmar caso seu interlocutor se mostre impertinente. Se ele faz comentários tolos ou mordazes, isso costuma ser um sinal de que ele se sente inferior a você e tenta compensar esse desequilíbrio tratando-o de maneira desrespeitosa. Se deixar que ele o provoque, não conseguirá mais se fazer respeitar. Não importa se você responde às afrontas dele com a mesma aspereza, pois isso só irá afastá-lo do seu verdadeiro objetivo, que era usar sua obstinação para fazê-lo atender a seu pedido. Você vai desperdiçar energia lutando contra o comentário que ele fez e, desse modo, se afastará muito de seu desejo, além de se deixar afetar emocionalmente. Se você também começa a ser mordaz e se rebaixa ao nível de seu interlocutor, é grande a chance de se envolver numa discussão. E definitivamente perderá de vista o que queria. De qualquer modo, se você procura maneiras de responder a esses ataques, recomendo que leia meu livro *Como se defender de ataques verbais*.

Cuidado! Os ataques verbais costumam
desviá-lo do que você pede ou deseja.

Com a técnica de obstinação você poderá responder com serenidade a qualquer impertinência, garantindo que persista em realizar seu desejo e evitando que você entre no jogo dos comentários de seu interlocutor. O exemplo seguinte lhe mostrará como funciona na prática.

Você pode negar-se obstinadamente a
responder a um comentário mordaz.

Anne e Marcia são duas mulheres que dividem um escritório. Anne é organizada e gostaria de impor limites à sua colega caótica. Sempre com pressa, Marcia nunca arruma a mesa e com frequência pega materiais de escritório da mesa de Anne. Um dia, remexendo nas gavetas da colega à procura de envelopes que pudesse usar, Marcia encontrou uma agenda e foi perguntar à Anne o que ela costumava escrever em seu diário.

Anne não gostou nada dessa atitude da colega. Não queria que ela mexesse em suas coisas sem permissão. Já lhe falara isso algumas vezes e Marcia concordara, mas voltava a desrespeitar o pedido de Anne.

Anne queria estabelecer limites mais rígidos e pretendia fazer isso com a estratégia da obstinação. Marcia tinha tendência a fazer comentários impertinentes, tachando-a de excessivamente controladora e neurótica, mas Anne não deixou que isso a afetasse. Com a ajuda da estratégia da obstinação, perseverou no que queria e não alimentou nenhuma discussão.

O outro pode estar disposto a engatar uma discussão,
mas isso não significa que você irá aceitá-la.

O “castigo” mais duro para um provocador é ver
que suas provocações não afetam o outro.

PERSISTA EM SEUS DESEJOS COM OBSTINAÇÃO

Seu interlocutor faz comentários impertinentes a fim de distraí-lo da verdadeira questão. No exemplo das duas colegas de escritório, Marcia tentava se esquivar do pedido de Anne rotulando-a de controladora e autoritária. Anne poderia muito bem ter respondido às provocações da colega, classificando-a de bagunceira e caótica. Se tivesse feito isso, teria se desviado da questão que realmente a incomodava e que queria resolver, gastando sua energia numa discussão que não daria em nada. Ela só queria que Marcia parasse de mexer em sua mesa, tirando seus pertences do lugar. E foi nesse ponto que Anne insistiu, com a ajuda da estratégia da obstinação.

Você só consegue tomar as rédeas de uma
conversa se mantiver a calma.

Você não pode impedir que seu interlocutor seja impertinente, já que não é responsável pelo comportamento dele. Mas nada o impede de responder a um comentário descortês. Diga ele o que disser, você é livre para lhe dar uma boa resposta ou simplesmente ignorá-lo.

Ignore os ataques de seu interlocutor
até ele ficar sem munição.

Com a estratégia da obstinação você vai ser capaz de deixar os comentários desagradáveis entrarem por um ouvido e saírem por outro. Você decide não responder às provocações dele. Seu interlocutor bem que tentou tirá-lo do sério, mas você prova que é uma pessoa obstinada e aplica as técnicas adequadas, mantendo a calma até ele esgotar a munição. Só quando se der conta claramente de que você não vai se enredar numa discussão é que surgirá uma possibilidade real de mudar o rumo da conversa. Porque seu interlocutor vai notar que você não abre mão de seus desejos. E que não pode tirá-lo do sério.

Se você não ataca seu interlocutor,
pode ser que ele lhe faça concessões.

Estratégia de autoafirmação: como fazer os comentários ofensivos entrarem por um ouvido e saírem por outro

1. Adote a postura régia

Se seu interlocutor se tornar impertinente ou fizer algum comentário descabido, certifique-se de que está adotando sua postura régia. Esteja de pé ou sentado, mantenha-se erguido e endireite os ombros. Olhe para seu interlocutor. Respire tranquila e profundamente. Vista também sua couraça.

2. Não dê importância aos comentários estúpidos

Utilize as estratégias da obstinação educada para invalidar um comentário impertinente. Não dê importância à observação. Tampouco é necessário repeti-la na primeira frase (A). O melhor é que esta seja neutra: “Essa é a sua opinião” ou “É assim que o senhor vê. Eu vejo de outra maneira”. Isso é suficiente. Prossiga imediatamente com o enunciado de sua vontade (B) e uma motivação (C).

3. Não responda a perguntas tolas; apenas enuncie sua vontade

Se seu interlocutor incluir uma impertinência numa pergunta, não responda. Comente apenas “Vou pensar nisso”, e repita o enunciado de sua vontade. Só isso importa. Ao pronunciar essa frase você centrará de novo a conversa em seu desejo.

4. Prossiga com obstinação até que seu interlocutor mude de atitude

Com sua obstinação serena, você demonstra que os comentários impertinentes não o afetam. Depois de um tempo, seu interlocutor provavelmente mudará de atitude. Quando isso acontecer, você pode deixar de ser obstinado. Então os dois podem procurar juntos uma solução ou chegar a um consenso.

A OBSTINAÇÃO SIMPLES EM CASOS DE EMERGÊNCIA

Apresento a seguir uma variante da estratégia da obstinação que se limita única e exclusivamente ao enunciado de sua vontade. Você só repete o que quer ou o que não quer. Nada mais. Sem comentários compreensivos nem argumentações. Só uma frase, que você repetirá constantemente.

Esta forma de obstinação lhe será útil sempre que, numa conversa, você se encontrar entre a cruz e a espada. Quer dizer, quando você não puder se defender de outro modo. Por exemplo, se alguém cisma que quer lhe fazer companhia até sua casa a todo custo. Ou se um amigo, completamente bêbado, insiste em dizer que está bem para dirigir. Ou se alguém o pressiona. Nesses casos de emergência, a estratégia da obstinação com uma só frase pode salvá-lo. Repita somente o enunciado de sua vontade.

Se alguém tentar manipulá-lo, com uma só frase
diga o que você quer de maneira obstinada.

QUANDO NOSSA AUTOCONFIANÇA FALHA

Se você pensava que eu era a autoconfiança em pessoa, está muito enganado. Minha autoconfiança oscila e nem sempre adoto minha postura régia. Às vezes me sinto fraca e insegura. E foi

isso que aconteceu na última vez que fui às compras no centro da cidade.

No entra e sai das lojas, notei que tinha perdido minha autoconfiança. Provavelmente a esqueci em algum dos provadores pelos quais havia passado. Isso costuma me acontecer quando experimento uma roupa e ela não cabe em mim. Aí me olho desolada no espelho, e toda a segurança que eu sentia desaparece no mesmo instante.

Foi então que um homem que distribuía panfletos na rua me abordou querendo me vender alguma coisa. Cansada de tanto andar pra lá e pra cá e chateada por não encontrar nada que ficasse bem em mim, abandonei por completo minha postura régia e deixei que ele falasse.

Cuidado! Quando sua autoconfiança está debilitada,
você se transforma numa presa fácil de manipulações.

Ele estava me oferecendo um plano de inscrição em uma academia que tinha inaugurado bem perto dali. Murmurei algo como “não me interessa”, mas o homem continuou insistindo. Mostrou fotos do local, discorreu sobre as vantagens de me tornar sócia e me explicou que eu só precisava preencher e assinar o formulário para poder desfrutar dos mais modernos aparelhos de musculação.

– Não, obrigada – respondi.

Mas minhas palavras não tiveram o menor efeito. O homem começou a falar de como os planos eram baratos para todas as atividades que a academia oferecia.

– Não tenho tempo de me exercitar – respondi em voz baixa.

À minha voz faltou clareza e determinação, por isso o homem continuou tentando me convencer. Ele era muito obstinado.

BASTA UMA FRASE

Obstinado: essa palavra me salvou. Pensei no que sempre ensino em meus cursos de autoafirmação: quando nada mais funciona, recorra à técnica de obstinação mais simples e fale com firmeza.

– Não, obrigada. Não estou interessada.

Esse era o enunciado de minha vontade, e eu não precisaria dizer mais nada.

Às vezes é importante repetir a negativa continuamente,
até que o outro finalmente a entenda.

O homem então começou a falar de atividades específicas para diferentes idades. Embora estivesse cansada de sua insistência, voltei a repetir minha vontade:

– Não estou nem um pouco interessada.

Com essa frase eu havia recuperado a autoconfiança.

Demonstre que, se necessário, você é capaz de resistir
durante meses sem sofrer o menor desgaste.

O QUE VOCÊ PODE APRENDER COM UMA SECRETÁRIA ELETRÔNICA

Você certamente já ligou para uma empresa e foi atendido por uma central eletrônica que lhe avisou que, naquele momento, todas as linhas estavam ocupadas e que levaria alguns minutos até você ser atendido. Após o primeiro aviso, seguiu-se uma música, e depois o mesmo aviso, num padrão que se repetia a intervalos regulares. Quanto tempo você esperou até desistir de esperar?

Não importa se você está nervoso, estressado ou agitado, essas mensagens são sempre amáveis. Você pode gritar, ameaçar ou fazer perguntas, mas o aviso será sempre o mesmo, até que um atendente possa receber sua ligação. Pois você precisa aprender a agir como uma central eletrônica: repetindo o que quer sem nunca se alterar com o tratamento dispensado por seu interlocutor.

Sempre que se sentir pressionado lembre-se de que há uma maneira simples de lidar com a situação, sem gritos ou comentários ofensivos. Responda com uma frase que expresse o que você quer ou o que não quer. Repita-a até que seu interlocutor desista. Você pode aplicar essa técnica quando sentir que está chegando no limite da sua paciência e nada mais sensato lhe vier à mente.

Sem dúvida essa estratégia é monótona, pois você não discute e não argumenta, apenas repete sua vontade. Mas justamente por ser tão monótona é que o interlocutor percebe que não tem chance de manipulá-lo – e é isso que a torna tão eficaz.

Recomendo que coloque esta estratégia em prática somente em situações extremas, pois nela o que vale não é a comunicação, e sim a imposição da sua vontade ao outro. Algumas vezes, apenas isso funciona.

Se você vai utilizar essa variante, precisa de uma frase muito simples que expresse sua vontade com clareza e exatidão. Ela deve ser concisa e compreensível. Portanto, nada de discursos, basta um simples “eu gostaria...” ou “não, não quero” ou “não me interessa”. É assim que você deve expressar sua vontade.

Repita a frase quantas vezes forem necessárias. E não diga nada mais. Aja assim até que seu interlocutor se dê conta de que seus argumentos e suas tentativas de manipulá-lo não surtem nenhum efeito.

Não se altere quando puser em jogo sua obstinação.

É importante não se alterar nem levantar o tom da voz. Em vez disso, seja amável e procure manter a serenidade, e a cada vez que enunciar sua vontade, relaxe um pouco mais. Demonstre ao interlocutor que você seria capaz de passar meses repetindo a mesma coisa.

Estratégia de autoafirmação: obstinação com uma só frase

1. Reflita, adote a postura régia e...

Quando sentir que alguém o está pressionando, reserve a si mesmo um momento de reflexão. Concentre-se e determine o que quer ou o que não quer. Adote a postura régia e vista a couraça.

2. Exponha sua vontade em uma frase e...

Expresse seu desejo num enunciado simples, com o qual só dirá o que quer ou o que não quer. Não ataque o interlocutor e não o critique. Sua frase terá mais efeito se for breve e concisa.

3. Repita sua frase diversas vezes

Enquanto seu interlocutor insistir em convencê-lo, mantenha-se firme na frase e não ceda à manipulação dele. Fale num tom de voz tranquilo e amável.

4. Enquanto seu interlocutor não desistir

Não mude sua estratégia enquanto seu interlocutor não desistir. E, aconteça o que acontecer, mantenha uma atitude educada e serena.

QUANDO SE PERDE O FIO CONDUTOR

Nas conversas cotidianas, pode ser que o interlocutor se desvie do tema, o que costuma irritar muita gente.

Vamos supor, por exemplo, que você converse com seu colega de trabalho sobre a necessidade de manter a sala sempre arrumada, os arquivos organizados, os informativos antigos descartados e as planilhas atualizadas. Ele concorda com você sobre a questão, mas logo emenda falando em como precisa se organizar melhor também em casa, arrumando os brinquedos

dos filhos que ocupam quase toda a garagem e o quarto de empregada, etc.

Evite que os outros se desviem do tema que você quer tratar.

O que ele tem a dizer pode até ser interessante, mas você só quer que ele entenda seu pedido e não mude de assunto.

Você tem o direito de não dar importância
às digressões de seu interlocutor.

Digamos que você seja uma pessoa muito educada e dê ouvidos ao que seu colega diz. Se fizer isso, é bem provável que ele se estenda no assunto e se afaste cada vez mais da questão que você queria resolver.

COMO NÃO PERDER O RUMO

Pode ser que, em alguns momentos, afastar-se do tema não seja muito grave. Mas se você estiver especialmente interessado no assunto, as digressões podem prejudicá-lo. Digamos, por exemplo, que você queira propor a seu chefe trabalhar de casa um dia por semana, para estar mais perto do seu filho pequeno. Você se prepara para conversar com ele e adota sua postura régia antes de entrar na sala. Mas, infelizmente, a conversa toma um rumo inesperado e você sai de lá sem a resposta de que precisava.

Não perca o fio da meada e dirija o assunto você mesmo.

Talvez eu seja desconfiada demais, mas acredito que as digressões sejam também uma outra maneira de dizer “não”, isto é, uma forma de fugir do assunto. Em vez de dar uma resposta ao seu pedido, preferem se desviar da questão falando de outra coisa. O que você pode fazer nesses casos? Seja obstinado e volte a seu tema, mas de maneira amável e educada.

Imagine que uma conversa é como fazer um passeio de barco com alguém. Seu objetivo é falar de um tema ou de um problema pessoal, portanto esse seria o rio pelo qual você avança com seu interlocutor. Durante o passeio, seu acompanhante pode querer mudar de rumo e se dirigir a um riacho secundário. Ele pode, por exemplo, começar a falar de coisas abstratas no meio da conversa ou a filosofar sobre a globalização da economia. Ou pode se referir a algo pessoal, como seu penteado ou a roupa que você está usando. Talvez o celular não pare de tocar e ele interrompa a conversa constantemente. Pode ser que ele faça também um ou outro comentário impertinente.

Numa conversa, mesmo que uma coisa ou outra
dita pelo interlocutor o distraia, você deve
insistir em retomar a questão central.

Se você aceitar a mudança de rumo de seu interlocutor, perderá a orientação. Se embarcar na conversa, estará aceitando a mudança do curso e esquecendo-se do que realmente queria tratar, e isso pode estimulá-lo a seguir divagando.

Para poder dirigir a conversa, resista à tentação e não deixe que o interlocutor o afaste de seu objetivo. De qualquer modo, se quiser seguir uma digressão ou um comentário que nada tem a ver com o assunto principal, faça isso só por um momento e logo retome o fio da meada.

Com uma frase educada, você traz a conversa
de volta ao assunto do qual deseja tratar.

A seguir, apresento algumas sugestões para você retomar o tema central da conversa:

Estratégia de autoafirmação: dirigir uma
conversa com a obstinação educada

1. Defina o tema e o marco temporal

No início da conversa, deixe bem claro o assunto sobre o qual quer falar ou de que pontos é preciso tratar. Costuma ser útil combinar com o interlocutor quanto tempo durará a conversa. Desse modo você poderá assinalar quanto tempo resta ainda: “Temos ainda 30 minutos e restam dois pontos sobre os quais eu gostaria de falar.” Essa frase simples pode tornar a conversa breve e concisa.

2. Avalie a situação com tato

Se seu interlocutor se desviar do tema e começar a contar casos, avalie quanto esse desvio de assunto pode durar aproximadamente. Não há nada a dizer contra as digressões breves e pouco frequentes, como, por exemplo, um comentário sobre o tempo. Mas, se você tem a impressão de que a pessoa irá se estender, retome as rédeas da conversa antes que seja tarde demais.

3. Volte ao tema educadamente

Aproveite um instante em que seu interlocutor dê uma paradinha para respirar e pronuncie educadamente uma frase de conexão que conduza de volta à questão inicial. Utilize a primeira pessoa do plural, nós, para que não pareça que você o está repreendendo.

• “Desculpe, mas estamos nos desviando um pouco do tema. Eu gostaria de voltar à questão...”

• “Muito interessante, mas poderíamos falar disso outro dia? Ainda resta um ponto importante que deveríamos tratar. É que...” (e continua falando desse ponto).

• “Desculpe interrompê-lo. Acabo de me dar conta de que ainda temos de falar de...”

4. Seja obstinado

Se você costuma lidar com pessoas que normalmente falam pelos cotovelos, poderá treinar maravilhosamente. Prepare-se para tomar as rédeas da conversa. Faça isso com serenidade e relaxado. Sempre que seu interlocutor se desviar, traga-o de volta ao tema com uma frase de conexão. E lembre-se: a obstinação ganha.

5. Quando você elogia, ganha ponto

Faça um comentário positivo a seu interlocutor se a conversa foi concisa e concentrada. Deixe-o notar que você gostou muito disso. Diga algo como: “Fantástico. Falamos de tudo o que tínhamos para falar em meia hora.” Ou: “Gostei muito da nossa conversa. Conseguimos tratar de todos os pontos que eu tinha levantado. Foi ótimo.” Assim você realça a mudança positiva e mostra claramente o que quer no futuro.

Com essa estratégia você poderá dirigir educadamente uma conversa, ainda que não esteja à frente da reunião. Com a obstinação suave, você talvez até consiga que um superior com tendência a divagar volte ao tema.

Evidentemente, não pode obrigar ninguém a falar do que você quiser ou impor seus temas a ninguém. E o mesmo acontece com os outros. Não há por que aceitar um tema de conversa só porque seu interlocutor começou a discorrer sobre ele. Você pode permanecer calado, principalmente se o assunto for desagradável, ou começar a falar de algo completamente diferente.

COMO MUDAR FACILMENTE DE ASSUNTO

Também há conversas em que é normal mudar constantemente de assunto. São bate-papos com amigos ou colegas de trabalho, com conhecidos numa festa, com o vizinho. Conversas sem nenhuma importância em que o único objetivo é manter um contato amistoso.

Nos bate-papos, a conversa se mantém viva justamente porque mudamos o assunto de vez em quando. Não há um fio condutor a ser seguido. Mesmo assim, às vezes é necessário direcioná-las um pouco, como, por exemplo, se alguém fizer comentários inconvenientes e desagradáveis à mesa do almoço de domingo, diante de toda a família reunida.

Se uma conversa lhe for desagradável, mude o assunto.

A obstinação educada é uma das estratégias de autoafirmação mais eficazes. É como uma faca afiada. E, como qualquer instrumento cortante, com ela você pode fazer coisas magníficas ou causar ferimentos profundos. Por isso deve pensar até onde quer chegar com sua tenacidade. E também é muito sensato não dar murro em ponta de faca. Às vezes é preciso abrir mão do jeito obstinado de ser e procurar uma porta aberta em outra parte.

A QUINTA ESTRATÉGIA NA ARTE DE SE FAZER RESPEITAR: A AUTOCONFIANÇA OUSADA

As estratégias de autoafirmação anteriores tratavam de como você podia se apresentar com segurança diante dos outros. A quinta estratégia, ao contrário das outras, se dirige a nosso interior e tem a ver com a maneira com que lidamos com nós mesmos.

Ela o ajudará a desenvolver sua autoconfiança, e não depende se você faz algo bem ou mal nem se se faz respeitar ou não. E tampouco depende do reconhecimento dos outros.

Você é a pessoa mais importante de sua vida, portanto trate-se bem.

Com a estratégia da autoconfiança, você:

- Não duvidará de si mesmo.
- Melhorará seu estado de espírito.
- Se deixará pressionar menos.
- Se defenderá melhor das pessoas mal-intencionadas.
- Se tratará com carinho.

A FALTA DE AUTOCONFIANÇA

A autoconfiança é o núcleo de sua personalidade. Mas em algumas pessoas a autoconfiança está soterrada por um cobertor escuro, que é a autorrejeição. A cada vez que você critica a si mesmo e se repreende, está cobrindo sua autoconfiança natural, passando a se sentir mais inseguro, paralisado e indefeso.

A autoconfiança é o núcleo de nossa personalidade.

Infelizmente, a maioria das pessoas se acostumou tanto a esse cobertor escuro que mal é capaz de notá-lo. São muitos os que pensam que não ter uma boa opinião de si é normal.

À medida que avançar neste capítulo, é bem provável que você reconheça o cobertor escuro de sua autorrejeição e se dê conta de que é o responsável pela sensação de insegurança que tanto o atormenta. Quando tiver reconhecido isso, poderá se livrar desse obstáculo e trazer à luz sua autoconfiança natural.

A rejeição a si mesmo se origina em nossos pensamentos e pode variar de intensidade. Em sua forma mais inócua, é uma leve insatisfação. Fazemos ou dizemos algo e, em seguida, pensamos “Ah, não, acabei de dar uma mancada” ou “Por que fui falar aquilo? Era melhor que eu tivesse ficado calado”.

Sua autoconfiança depende de como você julga a si mesmo.

Cada vez que alguém nos critica, nossos sentimentos esfriam um pouco e nosso espírito desaba. Se isso acontece com frequência ao longo do dia, ficamos de mau humor. Quanto mais alimentamos opiniões negativas a respeito de nós mesmos, pior nos sentiremos. Nosso estado de espírito é comandado por nossos pensamentos. Infelizmente, costumamos passar por cima dessa conexão. E nosso abatimento nos cobra um alto preço: consome nossa autoconfiança. Qualquer crítica ou julgamento negativo nos faz perder a segurança. E, em geral, em vez de um, é uma torrente de pensamentos que sepulta nossa confiança.

O CRÍTICO INTERIOR E SEUS EFEITOS DEVASTADORES

Essa torrente de pensamentos negativos tem um nome e um rosto: é nosso crítico interior.

Pode ser que você esteja pensando se também tem um crítico interior. Para descobrir, só precisa prestar atenção a seus pensamentos cotidianos. O que você costuma pensar quando comete erros? E quando se esquece de algo que deveria ter feito, você se recrimina? Se respondeu “sim” a essas perguntas, é provável que seu crítico interior tenha falado por você.

O crítico interior se manifesta nos pensamentos
e nas censuras que fazemos a nós mesmos.

Muitas vezes basta você se olhar no espelho, de preferência de manhã, logo após se levantar. O que passa por sua cabeça quando vê seu rosto no espelho? Aposto que seu crítico interior logo se manifesta, censurando sua aparência, dizendo que você não pode sair de casa com aquela cara horrorosa. Já estamos tão acostumados com essas críticas que nem sequer as notamos. Mas, mesmo assim, são muito eficazes em sabotar nossa autoconfiança.

Está insatisfeito com sua aparência? Isso acontece porque
provavelmente seu crítico interior o repreende o tempo todo.

Se não tem certeza de que é seu crítico interior se manifestando nos momentos em que você só repara nos seus defeitos, preste atenção à maneira como você se sente. Quando seu crítico faz comentários negativos, você se afunda. Fica tenso, deprimido ou inseguro. Certamente poderá reconhecer as ações dele em seu interior.

Nosso crítico interior:

- Nos deprecia, muitas vezes com palavras mordazes e que nos magoam (“Veja como você é idiota!”).
- Nos desanima e sabota nossos planos (“É impossível, você nunca vai conseguir cumprir essa meta!”).
- Nos compara com outras pessoas – e sempre saímos perdendo (“Ela é mais bonita que você, ganha mais dinheiro, é mais popular e mora numa casa maravilhosa.”)
- Nos joga na cara antigos fracassos e erros (“Que vergonha você passou naquele restaurante, deixou o prato cair no chão, sujando tudo. E ontem, como estava inseguro na entrevista! Que maneira de bancar o ridículo!”).
- Ordena como devemos nos comportar (“Tenho que me controlar e não falar tanto”, “Não posso ser tão dominador”).

NÃO ACREDITE EM TUDO O QUE PASSA POR SUA CABEÇA

O lema geral do crítico interior é: você não faz nada bem e tem que mudar para melhorar. Enquanto não tiver consciência das ações desse inimigo interior, você corre o risco de acreditar em suas mensagens sabotadoras e, em consequência, enfraquecer sua autoconfiança.

Aprenda a ter consciência das ações de seu crítico interior.

Pode ser difícil perceber seu crítico interior sem uma indicação ou ajuda externa, porque ele tem o dom de falar como se os comentários dele fossem a mais pura verdade. Ele não costuma dizer: “Olá, aqui quem está falando é seu crítico interior. Prepare-se, vou massacrá-lo.” Se ele agisse assim, você poderia deixá-lo de lado e se dedicar a atividades mais proveitosas. Mas, não, o crítico interior é como uma voz divina que lhe anuncia a verdade absoluta com suprema autoridade:

- “Você está muito gordo. E assim vai engordar ainda mais.”
- “Você não é esperto e por isso nunca será bem-sucedido.”

Ou como se fosse a sua própria voz:

• “Sou desorganizado demais. Não vou mudar nunca.”
• “Tenho que me controlar.”
• “Meu cabelo está horroroso!”

O blá-blá-blá habitual do crítico soa indiscutível e convincente, e pode ser por isso que você nunca duvidou desses pensamentos. Você confiava no que seu crítico dizia. Mas essas ideias não representam a verdade. Você não conhecerá a verdade sobre si com base no que ele disser. Ele só sabe criticar, desaprovar e menosprezar.

Seu crítico interior não lhe diz a verdade. Ele só
sabe criticar, desaprovar e menosprezar.

Para sua saúde mental e sua autoconfiança, o melhor a fazer é reconhecer a existência de seu crítico interior. Com este capítulo, meu único objetivo é fazer você se dar conta de que pensamentos negativos e autossabotadores são uma grande causa da sua insegurança. Porque seu crítico interior só será capaz de prejudicá-lo enquanto você não tiver consciência do que acontece em sua mente. Assim que você parar de acreditar nele, ele deixará de exercer tanto poder sobre você. E é assim que você poderá recuperar sua autoconfiança.

DE ONDE SURGEM AS DÚVIDAS

Nos meus cursos de autoafirmação, quando falo do crítico interior, muitos participantes reconhecem que essa é a origem de suas dúvidas e de sua insegurança.

Lembro, em especial, de Frida, uma aluna que comentou que, embora já tivesse participado de diversos seminários e palestras, foi em um dos meus cursos que ouviu falar pela primeira vez sobre o crítico interior.

O crítico interior costuma trabalhar incógnito.
Se você descobre que ele existe, pode se livrar dele.

Ela comentou que seu crítico interior a mantinha presa num dilema:

– Em outros workshops e seminários aprendi a ser aberta e autêntica – explicou. – Não queria passar a vida fingindo ser alguém que na verdade eu não era, queria mostrar meu verdadeiro eu. Mas tampouco queria ser dominadora ou egoísta. Sempre que eu falava com sinceridade e dizia o que sentia, logo era tomada por uma sensação desagradável. Pensava que tinha sido dominadora demais e que havia levado em conta apenas os meus sentimentos. Mas, quando era reservada e guardava minhas emoções apenas para mim mesma, também me sentia mal, porque não tinha sido autêntica nem franca. Não importava o que eu fizesse, eu me sentia insegura. Agora eu entendo que era meu crítico interior agindo, fazendo ataques constantes à minha autoconfiança.

Ela fez uma pausa, olhou em volta e continuou:

– Nunca compreendi por que eu era tão insegura. Mas agora sei que era meu crítico interior, sempre exigindo que eu fosse diferente. Para ele, eu nunca era boa o bastante em nada que fizesse. Agora compreendi que isso é uma bobagem.

“VOCÊ NÃO FAZ NADA DIREITO”

Seu crítico interior pode exigir que você seja um profissional exemplar, eficiente em resolver os problemas, alcançando uma produtividade cada vez maior e fazendo das horas extras uma rotina. Mas ele também pode exigir que você dê mais atenção à sua vida pessoal, passando mais tempo com a família e cuidando melhor de si mesmo. Se você se concentra na vida profissional e deixa a esfera pessoal de lado, seu crítico interior certamente o repreenderá por negligenciar sua família e seu próprio bem-estar. Mas se você procura cuidar melhor de si mesmo, fazendo atividades que melhorem sua qualidade de vida, é provável que seu crítico interior lhe provoque sentimentos de culpa por você não estar mais tão focado na vida profissional. Esse é um dilema típico do crítico que nunca deixa você se sentir satisfeito consigo mesmo.

Se você raramente fica satisfeito consigo mesmo é porque
enfrenta um dilema criado por seu crítico interior.

Também existe um dilema na questão da autoafirmação. Na opinião do crítico interior, devemos nos fazer respeitar. Mas também temos que ser simpáticos e educados com os outros. Se conseguimos nos fazer respeitar, ele nos critica porque fomos agressivos ou dominadores demais nos impondo. Mas, por outro lado, se somos fáceis de tratar e não alimentamos conflitos e discussões, ele nos critica porque não nos fazemos respeitar o suficiente. Dilemas como esses sem dúvida contribuem para destruir completamente nossa autoconfiança.

COMO RECONHECER O BLÁ-BLÁ-BLÁ DO CRÍTICO

O simples fato de desmascarar o crítico interior e o modo como ele age pode aumentar sua autoconfiança. Você não está inteiramente em poder dele. Quando o tiver reconhecido, poderá se livrar dele. A estratégia que apresento a seguir o ajudará a fazer isso.

Estratégia de autoafirmação: ser consciente
das ações do crítico interior

1. Repare bem em seus pensamentos. Note quando seu crítico interior se manifesta. O que ele lhe diz? Do que se queixa? Identifique todos os pensamentos negativos e os comentários autossabotadores que se refiram a coisas que você fez ou à sua maneira de ser. Estando consciente de seus próprios pensamentos, você tirará o crítico interior de seu esconderijo.

2. Vale a pena fazer este exercício por escrito, sobretudo se sua autoconfiança está em baixa no momento. Anote todos os comentários que seu crítico faz. Isso o ajudará a externalizar esses pensamentos e combatê-los. Ao ler suas anotações, verá até que ponto seu crítico é duro, injusto e exagerado. Uma vez anotados, esses pensamentos deixarão de atormentá-lo e você saberá reconhecer os momentos em que seu crítico costuma interferir e em que aspectos ele mais o censura.

3. O passo seguinte é o mais importante: consiste em não acreditar em nenhuma palavra do que seu crítico interior disser. Isso leva mais tempo, talvez meses ou anos, às vezes até a vida toda.

QUANDO O CRÍTICO INTERIOR ATACA OUTRAS PESSOAS

Seu crítico interior também pode atacar outras pessoas, deixando-as em má situação.

Lembro-me perfeitamente de uma mulher que conheci numa festa de aniversário, enquanto me servia no bufê. Eu já estava com o prato cheio quando a vi, mas ela segurava um prato vazio e torcia o nariz para a comida.

– Não gostou de nada? – perguntei a ela.

– Não é isso. Os pratos estão com uma cara ótima, mas acho que é melhor eu não comer – respondeu.

– Acha que vai passar mal? – perguntei, solícita.

– Não, é que tudo aqui engorda, esse é o problema – disse. – Estou uma baleia.

Francamente, ela me pareceu uma pessoa bastante normal e nem um pouco acima do peso. Então ficou claro que ela deixava um crítico interior feroz a controlar.

O crítico interior não é objetivo. Ele costuma
exagerar e gosta de utilizar palavras mordazes.

Antes que eu pudesse lhe dizer qualquer coisa, ela se aproximou de mim e apontou para outra mulher, que estava no outro extremo da sala.

– Mas aquela ali – sussurrou – está ainda mais gorda que eu.

E depois disse, muito séria, algo que me fez entender como seu crítico interior era duro e intolerante.

– Se estivesse tão gorda assim, eu nem sairia de casa.

Os críticos interiores impiedosos podem atacar os outros de maneira cruel. E exigem das outras pessoas a mesma perfeição com que o tratam. O que ele nos proíbe, tampouco permite aos outros.

POR QUE HÁ PESSOAS QUE NOS DESAGRADAM?

Seu crítico interior o proíbe de falar de si mesmo de maneira positiva e de se fazer elogios. De acordo com ele, você deve esperar que as outras pessoas se deem conta por si próprias de quão bem você fez algo ou de como você é hábil. E se algum dia você soltar algum comentário do tipo "estou orgulhoso do resultado desse trabalho" ou "isso eu fiz realmente bem", seu crítico interior será implacável ao censurá-lo.

O crítico interior nos impõe preceitos
pelos quais devemos nos guiar.

Digamos que uma nova funcionária seja contratada para trabalhar no seu setor, e você logo percebe que ela é bastante diferente de você. Ela se mostra feliz por desempenhar bem suas funções e fala abertamente de seus sucessos, principalmente nas reuniões com seus superiores. Não quer dizer que ela tenha um rendimento melhor do que o seu, mas ela cultiva uma imagem positiva de si, algo que você não faz porque seu crítico interior o proíbe.

Mas o que acontece entre você e sua nova colega?

Se você ainda se sente plenamente identificado com seu crítico interior, no início é bem provável que você a considere antipática. E, se seu crítico tiver muito poder sobre você, pode ser que você até a odeie. Portanto, lembre-se: enquanto se deixar dominar por um crítico interior intolerante, você também criticará duramente os outros.

Se automaticamente você acha alguém antipático,
é porque seu crítico interior fez esse julgamento.

O que faz uma pessoa que lhe pareça antipática? Aposto que seu crítico interior censura determinada conduta desse indivíduo. Só por isso já vale a pena observar mais detalhadamente aqueles por quem você nutre certa antipatia. É bem provável que você reconheça neles características ou atitudes que seu crítico interior o proíbe de ter.

NÃO ACREDITE EM NENHUMA PALAVRA DO QUE O CRÍTICO INTERIOR DISSER

Se neste momento você está se repreendendo por ter esse crítico interior e por querer se livrar dele, pare um momento.

Quem o censura por ter um crítico interior? O próprio crítico interior, é claro! Sim, ele pode voltar tudo contra você. Qualquer informação que você obtenha por meio da televisão, dos jornais e até de um livro como este pode ser utilizada por ele para demonstrar que você não faz as coisas da maneira como deveria. E, embora você já saiba que tem um crítico interior, ele pode voltar essa informação contra você e continuar criticando-o.

Você, como todos os adultos, tem um crítico interior. Você não pode abolir, eliminar nem destruir essa parte de seu pensamento. Ele faz parte de seu caráter, de quem você é. Você aprendeu esse modo de autocrítica na infância, mas agora pode aprender algo novo e escapar do poder de seu crítico interior. E o poder que ele tem sobre você se baseia em um único fato: você acredita no que ele lhe diz.

Seu crítico interior não lhe transmite informações úteis.

Ouça o que ele diz com absoluto ceticismo. Não acredite em nada, pois você não vai receber nenhuma informação útil dessa voz interior.

• Seu crítico interior não tem nem ideia de como você é realmente. Só vê seus defeitos e seus pontos fracos. Nada mais lhe interessa. E, por mais que você mude, ele continuará a censurá-lo. Quando seu crítico interior lhe sussurrar como você é, não acredite em nenhuma palavra do que ele diz.

• Seu crítico interior não pode avaliar sua vida. Não vê seus sucessos nem suas capacidades reais. Só vê os defeitos. Não dá valor ao que você conseguiu. Quando seu crítico interior lhe contar como é sua vida, não acredite em nenhuma palavra do que ele diz.

• Seu crítico interior não pode dizer nada sobre sua personalidade. Na opinião dele, você sempre fará algo errado e deveria se empenhar para melhorar. Quando seu crítico interior lhe explicar que tipo de pessoa você é ou que caráter tem, não acredite em nenhuma palavra do que ele diz.

• Seu crítico interior não sabe nada dos que o rodeiam. Só olha as pessoas para descobrir suas falhas. E sempre encontra algo para criticar. Ele depende disso. Quando seu crítico interior lhe disser o que acontece com os outros e como os julga, não acredite em nenhuma palavra do que ele diz.

Enquanto você levar a sério os comentários do crítico interior e os considerar verdadeiros, ele o terá em suas mãos. Mas, se você não acreditar nele, será livre. Ele não irá desaparecer, mas deixará de influir em sua maneira de pensar, de sentir e de agir. Estará desarmado. Os pensamentos críticos aparecerão de vez em quando, mas não terão nenhum efeito sobre você. O velho blá-blá-blá de seu crítico interior parecerá uma história de medo em que você havia acreditado. Mas você já o terá superado.

Quando deixar de acreditar em seu crítico
interior, você o terá desarmado.

ENTENDA MAIS SOBRE O SEU CRÍTICO INTERIOR

"Não necessitamos de nosso crítico interior
para reconhecer nossos erros?"

Não. Por sorte, nosso crítico interior só aparece de vez em quando. E vivemos bem sem seus comentários. Nesses momentos sem críticas, reconhecemos perfeitamente se cometemos um erro.

Vamos supor que você some cinco mais cinco e a soma dê 11. O resultado está errado. Você pode se dar conta disso sem os comentários desdenhosos de seu crítico interior. Se ele se intromete, tornará esse erro muito maior do que ele é. Ele o criticará e o deixará em mau estado, com pensamentos como "Devo ser um inútil! Como posso ter feito essa soma errado?!" E essa ideia não é objetiva. Só machuca e ofende. Além disso, é um ataque à sua autoconfiança, fazendo-o duvidar de si e se sentir mal. Melhora algo com isso? O erro é corrigido? Não. Você aprende a contar melhor depois de se criticar tanto assim? Não, ao contrário. Isso só serve para fazer você se sentir pior e menos motivado.

Você pode reconhecer um erro e
corrigi-lo sem criticar a si mesmo.

Sem todas as censuras do crítico interior, você pode pensar com mais clareza, corrigir o erro mais depressa e aprender com ele. Além disso, será mais fácil você admitir seu erro diante dos outros e se desculpar se ele não ficar interferindo em seus pensamentos o tempo todo.

"De onde surge o crítico interior?"

Quando éramos crianças, todos diziam o que não devíamos fazer, o que fazíamos errado. E, se não fôssemos obedientes, nossos pais ou outros adultos nos repreendiam de alguma

maneira. Talvez recebêssemos uma bronca, nos deixassem de castigo, ou nos punissem de alguma outra maneira.

As críticas que nossa família dirigia ao nosso modo de agir nos marcaram profundamente. Ou melhor, marcaram o nosso crítico interior. E acabamos interiorizando essa forma de crítica.

Quando éramos crianças, ela vinha de fora. Nosso pai ou nossa mãe diziam: “Tem que se sujar sempre quando come? Mas que porcaria!” Depois podíamos nos criticar a nós mesmos. O molho do macarrão voltou a manchar a camiseta, e automaticamente pensamos: “Sou um desastre, me sujei de novo.” Assim se forma o crítico interior. O tom de sua voz, a dureza e o rigor foram aprendidos com a família.

As coisas que atualmente criticamos podem ser outras. Talvez arrumar melhor o quarto ou cumprimentar educadamente já não tenham tanta importância para nosso crítico interior. Ele desenvolveu novas exigências para nos julgar.

Quando crianças, interiorizamos as críticas de nossos pais.
É assim que formamos nosso crítico interior.

Desenvolver o crítico interior não é algo necessariamente ruim. É um recurso que a criança passa a utilizar conforme vai crescendo e aprendendo a se controlar. Todos nascemos com a capacidade de aprender coisas novas. Aprendemos a falar e a atravessar a rua sem sermos atropelados. Aprendemos a cantar e a andar de bicicleta. Aprendemos o que é certo e o que é errado e, assim, também aprendemos a julgar a nós mesmos. Aqueles com quem convivemos quando crianças nos ensinaram tudo isso e muitas outras coisas, e fizeram isso porque também foram educadas dessa maneira.

O crítico interior não é resultado de má educação.

No entanto, na infância não só interiorizamos a autocrítica, mas também somos cercados de cuidados e alegrias. Essas vivências também nos marcaram. E o amor que recebemos se converteu em contrapeso do crítico interior.

“O que podemos fazer se o crítico interior é cruel?”

Alguns críticos interiores podem ser realmente perversos, quase destrutivos. Podem criar pensamentos carregados de ódio dirigidos a nós mesmos ou aos outros. Alguns desses críticos cruéis dizem, por exemplo, que nada vale a pena e que seria melhor deixar de viver.

A causa disso pode estar no passado. Esses críticos malvados costumam se formar depois que a pessoa enfrenta situações de abandono e maus-tratos na infância. Outra causa possível é uma experiência traumática, como uma separação, um acidente grave ou uma catástrofe.

Também há críticos interiores que, quando estamos em plena crise, de repente se tornam perigosos. Isso pode acontecer quando alguém se separa, adoece ou perde o emprego. Diante de mudanças drásticas na rotina, o crítico interior se torna ainda mais cruel e intolerante. Neste caso, é necessário buscar a ajuda de um profissional para lidar com a situação.

Um crítico interior perverso pode causar
um sofrimento psíquico enorme.

As técnicas e dicas que forneço neste livro podem ser aplicadas no dia a dia. Mas se você sentir que está enfrentando problemas mais sérios, recomendo que busque a ajuda de um psicólogo, que irá orientá-lo a lidar melhor com as questões que o estão atormentando.

“Como é o crítico interior dos homens?”

Muitas mulheres creem que essa voz interior é algo que só elas têm, mas isso não é verdade. Os homens também têm um crítico interior, mas as questões em que ele costuma se concentrar são diferentes das femininas.

No caso das mulheres, o crítico costuma dar mais importância ao aspecto físico e aos relacionamentos interpessoais. Elas sofrem críticas constantes por causa de sua aparência, seja porque estão acima do peso, seja porque estão envelhecendo. O crítico interior também exige que elas mantenham boas relações com os outros. Se uma relação se deteriorar, o crítico interior quase sempre culpará a mulher, julgando-a por ter sido dura demais ou condescendente demais.

O crítico interior não é unicamente um problema feminino.
Os homens também sofrem com sua autocrítica.

A autocrítica masculina está relacionada com aspectos como status, poder, finanças, etc.

Em meus cursos percebo que as mulheres com frequência compartilham com os outros participantes os comentários de seu crítico. Elas costumam ter menos dificuldade que os homens para dizer coisas negativas sobre si mesmas. Não há dúvida de que eles também podem falar criticamente de si mesmos, mas raramente fazem isso. Em consequência, podemos ter a impressão de que as mulheres têm um crítico interior mais contundente que os homens. Mas isso não é verdade. Os homens apenas falam menos sobre o assunto.

As mulheres dizem coisas negativas de si mesmas
com mais frequência que os homens.

SOBRE PEQUENOS CONSOLOS E OUTRAS FORMAS DE FUGA DA REALIDADE

Quando o crítico interior nos julga com dureza, nos sentimos mal. Isso pode nos deixar de mau humor, repletos de dúvidas, abatidos ou até deprimidos. Na tentativa de dar um fim a esses sentimentos, as pessoas costumam recorrer a comportamentos que não solucionam nada e só pioram as coisas.

Elas procuram um pequeno consolo, como fumar um cigarro, tomar uma ou duas taças de vinho, fazer compras ou comer de maneira descontrolada. Assim, escapam um pouco do mal-estar causado pelo ataque do crítico. Mas este não se manifesta uma única vez. Então, voltam a recorrer a pequenos consolos. Essas fugas constantes podem prejudicar bastante, e as pessoas passam a se tornar cada vez mais dependentes do cigarro, do álcool, ou de drogas mais pesadas.

Atrás de um vício ou de uma dependência
esconde-se um crítico interior.

É nessas horas que o crítico interior se manifesta com toda a sua força. Nós nos envergonhamos porque não temos disciplina nem força de vontade, sempre recorrendo às mesmas formas de fuga da realidade. O crítico interior é tão implacável e nos faz sentir tão tristes que fumamos outro cigarro, tomamos mais algumas taças de vinho, voltamos a comer doces... E assim se cria um círculo vicioso. Quanto mais nos tornamos dependentes, mais o crítico interior nos repreende. E, quanto pior nos sentimos, mais recorremos aos meios que melhoram nosso estado de espírito, ao menos por um momento.

Com seus ataques e suas duras censuras, o crítico interior acaba estimulando os comportamentos que ele tanto critica. Atrás de todo vício, de toda dependência, quase sempre há um crítico interior implacável.

DE ONDE SURGEM EXIGÊNCIAS TÃO ELEVADAS?

Há uma segunda “solução” a que muitas pessoas recorrem quando seu crítico interior as ataca: aumentar cada vez mais sua exigência consigo mesmos. Essa solução raramente se mostra eficaz, e ainda complica mais as coisas.

O crítico interior nos repreendeu e nossa autoconfiança despencou. Como podemos recuperá-la? Fazendo tudo à perfeição. Ou seja, tornando-nos ainda mais exigentes.

Exigir muito de si é uma maneira de se torturar.

O tipo de exigências varia, dependendo das críticas que essa voz interior nos dirige com mais frequência. A seguir, listo alguns exemplos:

• Ter uma alimentação saudável.
• Praticar atividades físicas com regularidade.
• Ter mais sucesso na profissão.
• Ser sempre amável e positivo.
• Aproveitar melhor o tempo.
• Ler mais livros e ver menos televisão.
• Não gastar demais.
• Fazer-se respeitar mais.
• Não gritar com os filhos.
• Estar sempre à disposição dos outros.

Em suma: o que o crítico interior quer é que você tenha uma vida impecável e irrepreensível. Mas as exigências não param por aí. Elas se tornam cada vez maiores, assim como a expectativa de que consigamos superá-las. Progredir, melhorar sempre, conseguir mais: só isso interessa ao crítico interior.

E é por essa razão que voltamos àquele círculo vicioso, do qual falei há pouco. Para atender a tantas expectativas, nos submetemos a uma pressão crescente, tanto física quanto emocional. E o que fazemos para nos livrar dessa pressão? Recorremos àquelas formas de fuga da realidade: começamos a fumar, passamos a tomar bebidas alcóolicas em maior quantidade, a comer descontroladamente, a fazer compras desenfreadas, etc.

Você é único. Não se compare com ninguém.

Porém, quando as exigências são excessivas, quase sempre fracassamos. E assim nosso crítico interior tem novos motivos para nos atacar novamente. Ele nos compara com outras pessoas e provoca sentimentos de culpa por termos fracassado. Nossa autoconfiança sofre um novo golpe e voltamos a nos considerar incapazes. E como escapamos disso? Se dermos atenção ao crítico interior, só nos resta um caminho: nos esforçar ainda mais para superar as dificuldades, nos tornar cada vez mais disciplinados e chegar perto da perfeição.

BAIXAR A EXPECTATIVA

Você nunca conseguirá satisfazer seu crítico interior. Na melhor das hipóteses, ele ficará calado de vez em quando. Mas sempre acabará encontrando novos preceitos, normas e exigências que você terá que cumprir. É compreensível que assim seja; afinal de contas, ele é seu crítico interior, e o trabalho dele consiste em julgar suas ações e repreender você. E ele não deixará de fazer isso mesmo que você consiga cumprir todas as exigências.

Você nunca conseguirá contentar seu crítico interior.
Ele sempre encontrará motivos para criticá-lo.

Algo parecido acontece com os cumprimentos recebidos. Se você tem um crítico interior intolerante, talvez tenha dificuldade em aceitar os elogios dos outros. Ele registra todos os seus pontos fracos, defeitos e erros. Mesmo que você recebesse prêmios por suas qualidades e tivesse seu sucesso reconhecido, seu crítico interior não deixaria de censurá-lo. Ele faria com que se lembrasse de seus fracassos e de tudo o que você ainda não conseguiu. Qualquer tentativa de contentar o crítico interior é como tentar encher de água um coador. É inútil.

Para manter a autoconfiança e diminuir a pressão sobre si mesmo, diminua as exigências que você mesmo se impõe.

Estratégia de autoafirmação: como diminuir as exigências

1. Verifique em que situações cotidianas você se sente pressionado e se impõe exigências elevadas

Durante as próximas semanas, examine em quais circunstâncias você se estressa por exigir demais de si mesmo. Qual a sua expectativa? O que pensa que deveria alcançar?

2. Diminua as exigências

Não há dúvida de que, em alguns casos, é fundamental desempenhar sua função de maneira perfeita, em especial quando se tem uma profissão em que a vida de outras pessoas está em risco, como a de pilotos de avião e cirurgiões. Mas há muitas atividades em que não é preciso ser perfeito e que errar uma vez ou outra é aceitável. Determine em que casos você pode baixar a expectativa e diminuir a pressão que exerce sobre si. E, então, limite-se a fazer as coisas tão bem quanto o necessário, porém não mais que isso.

3. Permita-se dizer “não”

Analise que tarefas você pode delegar e quais pode simplificar. Imponha limites a suas próprias exigências e diga “não” às pretensões exageradas, ao perfeccionismo e a outros sacrifícios.

4. Evite comparações

Você é único e, portanto, incomparável. Concentre-se em si mesmo e em seu jardim. O que os outros fizerem não pode ser uma norma para você. Cultive o prazer de não fazer nada e a coragem de aceitar as lacunas.

AUMENTE A AUTOCONFIANÇA NAS SITUAÇÕES DIFÍCEIS

Se você reconhece seu crítico interior e descobre seu modo de agir, poderá controlá-lo. Isso é especialmente importante nas situações em que você deve ter total autoconfiança, como durante uma entrevista para um novo emprego ou quando faz uma apresentação em público. É nesses momentos que ele mais gosta de se manifestar, dizendo que você não irá conseguir, que fará papel de ridículo, que você não sabe falar em público e que é um completo fracasso. Não é à toa que você fica em pânico só de pensar nessas situações.

Quanto mais duro o crítico interior for com você, mais dúvidas você terá a respeito de suas capacidades. E esses ataques podem ter reflexo em sua linguagem corporal. É bem provável que você tenha uma postura tensa, tímida e pouco convincente. Seu interlocutor notará seu mal-estar e sua insegurança.

No entanto, você não está inteiramente à mercê de seu crítico interior. É possível controlá-lo e encurralá-lo, deixando de prestar atenção a seus comentários.

A seguir apresento a estratégia para domar o crítico em situações complicadas.

Estratégia de autoafirmação: controlar o crítico interior

1. Aprenda a conhecer seu crítico interior e verifique como e quando ele costuma fazer seus comentários mordazes. Quanto melhor o conhecer, mais fáceis serão os próximos passos desta estratégia.

2. Prepare-se da melhor maneira possível para aquelas situações em que você costuma ter mais dificuldade de agir. Um bom planejamento pode lhe trazer muita segurança.

3. Identifique todos os pensamentos que lhe causam insegurança. Se seu crítico interior lhe disser, por exemplo, que você fica ridículo em determinada situação, dê um basta a essas ideias. Interrompa tais pensamentos e faça um esforço para se concentrar em coisas positivas. Imagine, por exemplo, como você pode resolver uma questão que vem preocupando-o ultimamente. Se achar isso complicado demais, concentre-se no momento presente. Olhe ao redor, observe onde está e como é seu entorno. Adote uma postura corporal relaxada e ereta. Respire profundamente. Relaxe.

4. Se em sua cabeça surgir um comentário crítico, despreze-o. Não lute contra seus pensamentos nem fique reclamando deles. Limite-se a dirigir a atenção a outra coisa ou imagine-se resolvendo o problema da melhor forma. Se, apesar de tudo, não conseguir afastar seu crítico, pegue papel e lápis e anote seus comentários, palavra por palavra. Se ele voltar a criticá-lo das mesmas coisas, isso não será mais novidade para você e as palavras perderão o efeito.

5. Pouco antes de chegar o momento, seu crítico interior tentará se manifestar novamente. E mais uma vez você deve ignorar o que ele diz. Concentre-se no que estiver fazendo naquele momento. Adote consciente e tranquilamente a postura régia. Respire fundo e desfrute da dignidade que você irradia. É normal que uma situação pouco habitual nos altere. Mesmo assim podemos falar com segurança e ser convincentes.

6. Quando tiver acabado, pode deixar seu crítico falar à vontade. Mas lembre-se: não acredite em nenhuma palavra do que ele lhe disser. Em vez de avaliar seu desempenho, ele só irá criticá-lo. De qualquer modo, não estranhe se ele continuar calado depois que você permitir que ele se manifeste. Provavelmente apenas fará seus comentários quando você já não estiver tão alerta.

Essa forma de tratar o crítico funciona se você seguir o princípio da aceitação e do controle. Você aceita que seu crítico interior irá se manifestar e se prepara para isso. Presta atenção aos pensamentos que lhe ocorrem e, quando ele começa a falar, não se zanga nem fica reclamando. Simplesmente o ignora e não dá a menor atenção a seus comentários. Mas é bom saber que alguns críticos interiores podem ser muito insistentes e repetir continuamente o mesmo discurso negativo. Nesse caso, será muito útil a quarta estratégia de autoafirmação, a obstinação educada.

O método mais simples para controlar o
crítico interior é não lhe dar atenção.

Certamente você já tem uma ideia de como o crítico interior pode sepultar nossa autoconfiança e complicar-nos a vida. Mas como seria sua vida se seu crítico interior deixasse de ter um papel de destaque? A seguir, apresento-lhe um pequeno exercício que você pode fazer mentalmente.

Imagine que você pode “desligar” seu crítico interior por um tempo. Então faça a si mesmo as três perguntas a seguir, que podem lhe trazer uma perspectiva completamente nova:

• Como seria seu dia a dia se você não tivesse um crítico interior?
• De que você seria capaz se não tivesse que lidar com tantos comentários negativos e tantas críticas?
• Como você se sentiria se não criticasse tanto a si mesmo?

Pense nessas três perguntas com frequência e medite a respeito. Com elas você terá acesso à parte de sua energia vital que até agora esteve bloqueada por seu crítico interior.

DA AUTOCRÍTICA À AUTOESTIMA

Embora seu crítico interior até agora lhe tenha dito o contrário, você está bem assim como é, com tudo o que faz parte de você.

Você é uma joia de valor incalculável. E isso não pode ser
mudado por nenhum erro que você venha a cometer.

Permita-se ser como é, reconhecendo seus pontos fortes e aceitando suas limitações. E valorize tudo o você que é, mesmo o que não agrada a seu crítico interior. Tudo faz parte de quem você é e merece sua consideração.

Todas as facetas de sua personalidade merecem
sua admiração. Sobretudo aquelas que às vezes
classificamos como pontos fracos ou defeitos.

À medida que você se libertar de seu crítico interior, notará um aumento em sua autoconfiança. Cada vez que você puser em xeque os comentários dele, se sentirá mais confiante e se amará mais. E assim dará muito mais valor a si mesmo.

Talvez reconheça pela primeira vez que fez muitas coisas boas na vida, e até muito boas. E que não tem que se esconder nem se envergonhar de ser do jeito que é.

Você é um ser humano incomparável. E, como todos os seres humanos, vive sua vida e supera as adversidades que vão surgindo pelo caminho. Pode ser que você até reconheça que todos os seus erros, de certo modo, foram importantes e bons para transformá-lo em quem você é hoje.

DESENVOLVA UMA CULTURA BASEADA NA AUTOESTIMA

Depois de anos de sucessivas censuras e comentários negativos, você desenvolveu uma mentalidade essencialmente crítica, que utiliza diversos métodos para repreendê-lo, atacá-lo e ofendê-lo. Portanto, está mais do que na hora de você se livrar desse crítico implacável e encontrar seu valor, amando mais a si mesmo.

Declare a si mesmo o seu amor e valorize-se mais.

Reconheça tudo o que você tem de bom e faça disso um hábito. Deixe seu amor-próprio vir à tona e trate-se com o carinho e o respeito que você merece.

Ofereço a seguir algumas sugestões simples para você colocar isso em prática no seu dia a dia.

Estratégia de autoafirmação: os cuidados diários com sua autoestima

1. Reconheça seu valor várias vezes ao dia

Elogie a si mesmo e fique feliz com suas conquistas. Mas não faça isso apenas quando conseguir algo especial, mas também simplesmente por existir. Fazer-se a seguinte pergunta pode ajudar: o que me diria alguém que me amasse incondicionalmente? E é exatamente isso que você deve dizer a si mesmo. Fale consigo como falaria com uma pessoa querida.

2. Presenteie-se diariamente com pequenas e grandes demonstrações de carinho

Faça uma lista com tudo o que lhe vier à mente ao responder à seguinte pergunta: que demonstrações de carinho, pequenas e grandes, me daria alguém que me amasse incondicionalmente? Alguém que o ame dessa maneira talvez o presenteasse com flores diariamente, colocasse sua música favorita para tocar e o fizesse rir. Qualquer coisa que pudesse expressar seu carinho e seu apego. Então faça exatamente o mesmo por você.

3. Quando estiver estressado, redobre o amor por si mesmo

Em momentos estressantes ou diante de dificuldades que parecem intransponíveis, você necessitará de uma dose extra de afeto. Encontre maneiras de tratar bem de si mesmo. Presenteie-se com um buquê de flores, vá jantar em seu restaurante favorito, faça uma massagem relaxante, escreva uma longa carta de amor para si mesmo.

4. Seja indulgente com seu crítico interior

Aceite a existência de seu crítico interior. Ele faz parte de quem você é.

UM “SIM” CATEGÓRICO A SI MESMO

Amar-se profunda e incondicionalmente é algo diferente do que nos ensinaram. E também é diferente do que costuma ser considerado normal e razoável.

Amar-se significa dizer “sim” a si mesmo. Aceitar todos os aspectos da própria personalidade, inclusive os que às vezes consideramos defeitos ou pontos fracos, com nosso humor, nossos sentimentos e nossas necessidades. Muitos de nós não sabem se amar assim. Mas podem aprender.

Você despertará o amor por si mesmo:

• Mimando-se e cuidando de si mesmo.
• Livrando-se de exigências absurdas e sem sentido.
• Rejeitando tudo o que o magoe ou o ofenda.
• Cultivando uma imagem digna e respeitável.

- Valorizando todos os seus sentimentos, em vez de reprimi-los.
- Atendendo a seus próprios desejos e necessidades, em vez de ficar apenas à disposição dos outros.
- Aceitando suas limitações, sobretudo nos fracassos e contratempos.
- Organizando sua vida, em vez de passar o tempo se dedicando aos outros.

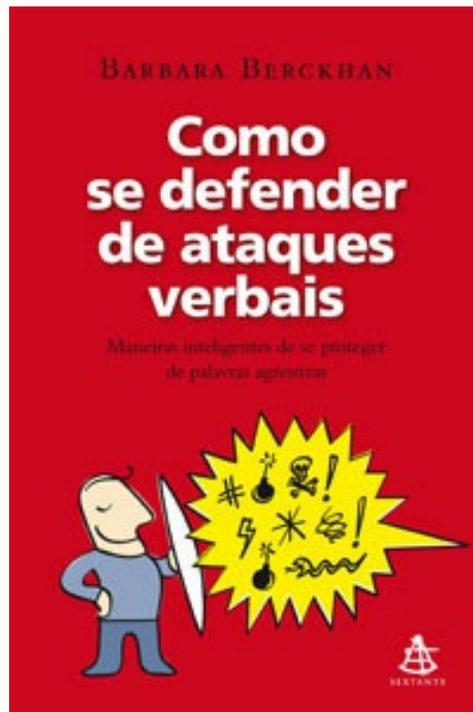
Amar-se é um processo contínuo que consiste em reconhecer o que lhe convém e o que não gosta. Com o tempo, você verá com mais clareza toda a carga negativa que existe à sua volta e poderá se livrar dela com a ajuda das cinco estratégias que lhe apresento neste livro.

Só com amor-próprio é possível
demonstrar afeto pelos outros.

Com o tempo você vai se dar conta de que seu amor-próprio o une mais aos outros. Os sentimentos positivos que nutre por si mesmo transbordam e inundam aqueles que o rodeiam. E, se você se trata com respeito, também tratará os outros de maneira gentil e respeitosa.

Lembro-me de uma aluna que comentou o seguinte:

– Agora entendo que todas as crises e os problemas que enfrentei eram apenas uma mensagem que a vida me enviava: aprenda a se amar. Só isso importa.

CONHEÇA OUTRO TÍTULO DA AUTORA

Como se defender de ataques verbais

Todos nós já fomos alvo de uma grosseria, das indiretas de um colega de trabalho ou das piadas de mau gosto de um amigo sem noção.

Às vezes, um ataque verbal pode ser tão doloroso quanto uma agressão física. Diante de uma situação dessas, as pessoas costumam ter duas reações típicas: não conseguem articular uma boa resposta ou ficam nervosas e partem para a briga.

No entanto, nenhuma dessas reações é saudável. Engolir a mágoa ou revidar são atitudes que consomem energia e dão ainda mais poder ao agressor.

Como evitar que a falta de educação alheia estrague o seu dia?

Inspirada no aikido – uma modalidade de arte marcial que tem como objetivo neutralizar o ataque e restabelecer a paz – Barbara Berckhan ensina técnicas simples, originais e divertidas para você reagir às agressões com inteligência, protegendo sua integridade, demonstrando sua força e inibindo um novo golpe.

CONHEÇA OUTRO TÍTULO DA EDITORA SEXTANTE

Como se tornar um comunicador fora de série
Timothy J. Koegel

Fazer apresentações às vezes parece um pesadelo. É um dos maiores desafios que enfrentamos em nossas carreiras. E, num mercado cada vez mais competitivo, é fundamental que sejamos capazes de nos apresentar de maneira excepcional, pois habilidades de comunicação fracas ou medianas podem representar um grande prejuízo para as empresas todos os anos.

Há quem pregue que o talento para falar em público é inato, um dom: ou você tem ou não tem. Mas Tim Koegel não acredita nisso. Para ele, é perfeitamente possível que qualquer um se torne um grande orador – desde que esteja disposto a treinar e se desenvolver. Se pensarmos bem, fazemos isso o tempo todo. Quantas vezes você precisou falar ao telefone com seu chefe ou com um cliente? Por quantas entrevistas de emprego já passou? E, diariamente, quantas conversas tem com amigos ou colegas de trabalho?

Em *Como se tornar um comunicador fora de série*, Tim Koegel apresenta as habilidades, técnicas e estratégias básicas necessárias para você expor suas ideias e a si mesmo em um nível excepcional, para qualquer público, em todos os tipos de evento. Independentemente do cargo que ocupe e do seu nível de experiência, você verá que é possível – e até mesmo fácil – melhorar e se tornar um comunicador fora de série.

CONHEÇA OS CLÁSSICOS DA EDITORA SEXTANTE

INFORMAÇÕES SOBRE OS
PRÓXIMOS LANÇAMENTOS

Para saber mais sobre os títulos e autores
da EDITORA SEXTANTE,
visite o site www.sextante.com.br,
curta a página facebook.com/editora.sextante
e siga @sextante no Twitter.
Além de informações sobre os próximos lançamentos,
você terá acesso a conteúdos exclusivos e poderá participar
de promoções e sorteios.

Se quiser receber informações por e-mail,
basta cadastrar-se diretamente no nosso site
ou enviar uma mensagem para
atendimento@esextante.com.br

 www.sextante.com.br

 facebook.com/editora.sextante

 twitter: @sextante

Editora Sextante
Rua Voluntários da Pátria, 45 / 1.404 – Botafogo
Rio de Janeiro – RJ – 22270-000 – Brasil
Telefone: (21) 2538-4100 – Fax: (21) 2286-9244
E-mail: atendimento@esextante.com.br

Como se defender de ataques verbais

Berckhan, Barbara

9788575427903
112 páginas

Como você reage a uma crítica maldosa? O que faz quando ouve uma piada grosseira? Você desperdiça sua energia se aborrecendo? Usa o silêncio como resposta? Finge que não ouve e passa o resto do dia irritado?Na maioria das vezes os ataques verbais nos ofendem, mas dificilmente conseguimos articular uma boa resposta e acabamos ficando calados. Então passamos o dia todo remoendo a mágoa, chateados por não termos conseguido reagir da maneira que gostaríamos.Como dar um basta nessa situação? Para nos ajudar nessa tarefa, a especialista em comunicação Barbara Berckhan apresenta diversas técnicas para enfrentarmos uma agressão sem deixar que ela nos afete.Baseado na filosofia pacificadora do aikido, Como se defender de ataques verbais vai ensiná-lo a mudar de estratégia quando passar por alguma situação desagradável: em vez de reagir com raiva, você vai interromper a agressão de forma serena, demonstrando segurança e desarmando o oponente.Desse modo, você irá proteger suas emoções, evitando brigas desnecessárias e impedindo que conflitos sem importância envenenem sua vida.

Escrevi isso pra você

Thomas, Iain S.

9788543106311

208 páginas

Compre agora e leia

Escrevi isso pra você é uma coletânea de poemas contemporâneos sobre os diversos momentos do amor: a paixão e o encantamento dos primeiros tempos, o lento afastamento, a solidão a dois, a dor do fim e a esperança de novos começos.Reunindo cerca de 200 textos divididos em quatro partes – Sol, Lua, Estrelas, Chuva –, o poeta sul-africano Iain S. Thomas combina palavras profundas e intensas com fotografias frias e impessoais. O resultado é um livro que provoca uma explosão de sentimentos perturbadores e conflitantes, mas totalmente familiares a qualquer pessoa que já tenha amado e sofrido pelo menos uma vez.Conhecido nas redes sociais pelo pseudônimo pleasefindthis, o autor começou sua trajetória na internet, publicando poemas e fotos em seu blog pessoal. Com o tempo, seu trabalho ganhou repercussão, se transformou em livro e encantou milhares de leitores ao redor do mundo.Com extrema delicadeza, Escrevi isso pra você expõe a natureza frágil das relações humanas e as nuances líricas e obscuras do amor.Você sempre me diz que foi bom enquanto durou. Que as chamas mais intensas são as que queimam mais rápido.Ou seja, você via em nós uma vela. E eu via em nós o sol.(A estrela esquecida)

Compre agora e leia

Mulheres em ebulição

Holland, Julie
9788543102801
240 páginas

Compre agora e leia

Baseado em estudos e pesquisas científicas, Mulheres em ebulição faz um raio X da vida e da saúde da mulher, abordando temas como TPM, sexualidade, casamento, envelhecimento, menopausa, anticoncepcionais, reposição hormonal, relação entre comida e humor, importância do sono, terapias naturais e depressão. Especializada em psicofarmacologia e com mais de 20 anos de experiência clínica, Dra. Julie Holland afirma que a variação de humor que toda mulher vive – um dia cheia de energia, o outro se sentindo a pior das mortais – é uma característica feminina básica que não deve ser anulada com remédios nem encarada como um problema a ser resolvido. A autora analisa a fundo esta questão e discute os prós e contras do uso de medicamentos, mostrando quando eles são indicados e quando só pioram a situação. Além disso, ela traz informações detalhadas sobre como os hormônios influenciam nossas decisões, nosso comportamento e nossos relacionamentos. A variação de humor é um indicador poderoso de quem somos e do que queremos. Quando anulamos nossa emotividade, abrimos mão de uma parte importante de nós mesmas. E quando aprendemos a compreendê-la, podemos fazer dessa aparente fragilidade a maior fonte de nossa força."Este livro vai ajudar você a assumir o controle do seu temperamento e da sua vida. Combinando a sabedoria ancestral com a ciência moderna, ele vai fazer você compreender a montanha-russa em que se acostumou a viver. Ao entender seu corpo e seus ciclos hormonais naturais (e descobrindo como os medicamentos desorganizam sua sensível calibragem), você poderá fazer escolhas melhores, que lhe permitirão viver com mais qualidade." – Dra. Julie Holland

Compre agora e leia

Me Poupe!

Arcuri, Nathalia

9788543105826
176 páginas

"Os fãs do canal Me Poupe! não vão se decepcionar. Nathalia Arcuri venceu o desafio de levar para o papel a linguagem que se tornou sua marca registrada, o que deve fidelizar multidões e reforçar o propósito de seu trabalho. Você tem em mãos um instrumento de transformação. Leia-o com sabedoria e coloque em prática o que encontrar aqui. Sua vida será outra, certamente mais rica, depois desta leitura." – Gustavo CerbasiComo economizar no dia a dia? Como poupar mesmo ganhando pouco? Quais são os melhores (e os piores) investimentos? Como poupar para o futuro sem abrir mão dos desejos e necessidades do presente?Sei que você tem muitas dúvidas sobre o que fazer com o seu dinheiro. Sei também que muita gente simplesmente não faz nada com ele – a não ser pagar contas e juntar moedinhas para chegar até o fim do mês.É por isso que estou aqui.Sempre fui uma poupadora compulsiva. Desde cedo compreendi que precisaria juntar dinheiro para realizar meus sonhos. Aos 7 anos comecei a poupar para comprar um carro quando fizesse 18. Com 23 comprei meu primeiro apartamento à vista. Aos 30 pedi demissão do meu emprego de repórter de TV e montei o canal Me Poupe!, no YouTube. Aos 32 me tornei milionária.Hoje o Me Poupe! tem mais de 1,5 milhão de inscritos e é visto por mais de 8 milhões de pessoas por mês, sendo pioneiro na criação do conceito de entretenimento financeiro ao falar de dinheiro com leveza e bom humor. Tenho orgulho de dizer que, aos 35 anos, estou perto de conquistar minha independência financeira.Vou contar para você como cheguei até aqui, as roubadas em que me meti, as dúvidas que tive e tudo o que aprendi ao longo desses anos. Mas este livro não é sobre mim. É sobre você, o seu dinheiro e a maneira como vem lidando com ele até agora.Eu resolvi escrevê-lo para passar uma mensagem curta e grossa: você pode sair do buraco, não importa qual o tamanho dele.Para ajudar nesse processo, reuni exemplos práticos, situações reais, planilhas e exercícios, e organizei tudo isso em 10 passos simples para nunca mais faltar dinheiro no seu bolso.A partir dessas dicas, você vai aprender a dar um basta nos hábitos que sabotam sua saúde financeira, a identificar as crenças que impedem seu enriquecimento e a encontrar modalidades de investimento que caibam na sua realidade. E o melhor: vai descobrir um mundo maravilhoso em que o dinheiro trabalha para você, e não você para ele.Mas talvez a minha dica mais importante seja: poupar não é só acumular um monte de dinheiro. Poupar tem a ver com realizar sonhos. É necessário ter foco, estabelecer prioridades e até abrir mão de uma ou outra coisa em nome de um objetivo maior.Eu poupo desde criança porque tenho metas e propósitos. E essas metas e propósitos têm a ver com pessoas e com experiências, porque, afinal, viver não é correr atrás de grana. A vida vale pelas experiências que o dinheiro nos proporciona, pelos encontros que temos pelo caminho e pela alegria de estarmos vivos todos os dias.Nathalia Arcuri